



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5S PARA
MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN UNA
EMPRESA DE SEGURIDAD - 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Jorge Armando Panduro Castillo
Marco Antonio Yupanqui Namuche

Asesor:

Mg. Sara Ricardina Zacarias Vallejos

Lima - Perú

2020

DEDICATORIA

Dedicado a mi amada familia por todo su apoyo, por estar siempre en los momentos
difíciles, a mi madre por sus bendiciones desde el cielo.

Marco A. Yupanqui Namuche

Dedicado a mi Esposa, Hijo y Familia, por el apoyo incondicional durante toda la carrera,
por la paciencia y aliento recibido en todo momento. Mi especial agradecimiento.

Jorge A. Panduro Catillo

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por sus bendiciones y a la familia por el apoyo brindado.

Agradecer por su comprensión, paciencia y sus enseñanzas, a nuestra querida asesora

Mag. Sara Zacarias Vallejos.

Y desde luego agradecer a un gran compañero, colega y amigo, Alexander Rivera.

Marco Yupanqui & Jorge Panduro

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.1.1. Antecedentes internacionales.	12
1.1.2. Antecedentes nacionales.	13
1.2. Formulación del problema.	19
1.2.1. Problema general:	19
1.2.2. Problemas específicos:	19
1.3. Objetivos	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Hipótesis.....	20
1.4.1. Hipótesis general	20
1.4.2. Hipótesis específicas	20
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	21
2.1. Tipo de investigación	22
2.2. Población y muestra.....	23
2.2.1 Población:	23
2.2.2 Muestra:	23
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	24
2.3.1 Técnicas:	24
2.3.2 Instrumentos:	24
2.4. Validez y confiabilidad del instrumento	25
La validez y confiabilidad del instrumento nos sirvió para medir el grado de precisión o exactitud de la medida, en el sentido de que si aplicamos repetidamente el instrumento a los sujetos produce resultados iguales, para tal efecto se utilizó el.....	25
2.5. Procedimiento	27
2.5 Consideraciones éticas	28
CAPÍTULO III. RESULTADOS	29
3.1 Interpretación de principales resultados.	29
3.2 Validación de la hipótesis general	33
3.3 Validación de la hipótesis específica 1:.....	34
3.4 Validación de la hipótesis específica 2:.....	34
3.5 Validación de la hipótesis específica 3:.....	35
3.6 Validación de la hipótesis específica 4:.....	36
3.7 Validación de la hipótesis específica 5:.....	36

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	38
4.1. Discusión.....	38
4.1.1 <i>Respuesta al objetivo central de investigación.</i>	<i>38</i>
4.1.2 <i>Interpretación comparativa con los antecedentes de investigación.</i>	<i>38</i>
4.1.3 <i>Puntos inciertos o limitaciones de los resultados.</i>	<i>41</i>
4.1.4 <i>Implicancias sociales, teóricas, prácticas, metodológicas de los resultados.</i>	<i>41</i>
4.2. Conclusiones.....	42
REFERENCIAS	44
Anexo No. 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	46
Anexo No. 2 - Cuestionario	47
Anexo No. 3 - Formulario de recopilación de información	49
Anexo No. 4 - Validación de expertos	50
Anexo No. 5 - Carta de autorización de la empresa	56
Anexo No. 06	58
PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5 “S”	58
EN PROSEGUR ACTIVA PERÚ S.A.....	58
Anexo No. 7 - Interpretación de resultados del cuestionario	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables	21
Tabla 2. Matriz tripartita de la variable 5S antes de la capacitación	29
Tabla 3. Matriz tripartita de la variable 5S después de la capacitación	30
Tabla 4. Matriz tripartita de la variable 5S, antes de la capacitación en la gestión documental	30
Tabla 5. Matriz tripartita de la variable 5S, después de la capacitación en la gestión documental	31
Tabla 6. Resumen de resultados de la variable 5S	33
Tabla 7. Resumen de resultados de la variable Gestión	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de Ishikawa de problemas de Prosegur	12
Figura 2. Se tienen todos los documentos de gestión clasificados por ítems	32
Figura 3. Los recursos de búsqueda de información están disponibles	32
Figura 4. Comparación de medias, antes y después de la capacitación de la metodología de las 5S, a nivel de la gestión documental	33
Figura 5. Comparación de medias, antes y después de la capacitación del Seiri (capacitación), en la gestión documental	34
Figura 6. Comparación de medias, antes y después de la capacitación del Seiton (orden), en la gestión documental	35
Figura 7. Comparación de medias, antes y después de la capacitación del Seiso (limpieza), en la gestión documental	35
Figura 8. Comparación de medias, antes y después de la capacitación del Seiketsu (estandarización) en la gestión documental	36
Figura 9. Comparación de medias, antes y después de la capacitación del Shitsuke (disciplina), en la gestión documental	36

RESUMEN

La investigación; “Propuesta de implementación de las 5S para mejorar la gestión documental en una empresa de seguridad - 2019”, tenía como objetivo principal; proponer mejoras en la gestión documental en la empresa Prosegur Activa Perú S.A. mediante las 5S; debido a que habíamos observado deficiencias en la gestión documental por la deficiente clasificación, orden y limpieza en el lugar de ubicación.

Para contrastar las hipótesis formuladas se utilizó como método general de investigación el método científico, siendo el tipo de investigación básica y de un nivel explicativo, el propuesto ha sido el cuasi experimental, con prueba de pre test sin la capacitación en las 5S y post test después de la capacitación, a 20 trabajadores de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.

La investigación llega al siguiente resultado; con la capacitación sobre la metodología de las 5S a los trabajadores administrativos de la Empresa Prosegur Activa Perú S.A. se mejora significativamente la gestión documental, demostrado con el puntaje de la media antes de la capacitación de la metodología de las 5S equivalente a la $\bar{X}A = 3.68$ y después de la capacitación de la metodología de las 5S equivalente a $\bar{X}D = 4.36$, debido a que existe un incremento de 0.68, que equivale a un incremento del 18.48%.

Palabras clave: Metodología 5S, gestión documental, matriz tripartita

ABSTRACT

The investigation; "5S implementation proposal to improve document management in a security company - 2019", had as its main objective; propose improvements in document management in the company Prosegur Activa Peru S.A. through the 5S; Due to the fact that we had observed deficiencies in document management due to the poor classification, order and cleanliness of the location.

To contrast the hypotheses formulated, the scientific method was used as a general research method, being the type of basic research and of an explanatory level, the one proposed has been the quasi-experimental, with a pre-test without training in the 5S and post-test After the training, 20 workers from the company Prosegur Activa Peru SA.

The investigation reaches the following result; with training on the 5S methodology to the administrative workers of the Prosegur Activa Peru S.A. Company. Document management is significantly improved, demonstrated with the mean score before the training of the 5S methodology equivalent to $\bar{X}_A = 3.68$ and after the training of the 5S methodology equivalent to $\bar{X}_D = 4.36$, because there is an increase of 0.68, which is equivalent to an increase of 18.48%.

Keywords: 5S methodology, document management, tripartite matrix

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La gestión de documentos en todo tipo de empresa necesita de un correcto manejo en cuanto a orden, clasificación, ubicación adecuada, con una conservación y custodia que garantice su normal funcionamiento. Esto hace que las empresas den respuesta oportuna a todo tipo de solicitud de parte de clientes, tanto externos e internos. Todas las empresas tanto públicas y privadas cuentan con sistemas de gestión de documentos ya sea tradicional (empírica) o sistematizada que responda a las necesidades de los diversos stakeholders (Parra, 2019) de una organización.

La problemática en nuestro país a nivel documental es que la gran cantidad de medianas y pequeñas empresas, no tienen bien organizados sus sistemas de gestión documental y en los organismos públicos ocurre algo similar. En resumen, se puede decir que; la gestión documental es el reflejo vivo de las organizaciones.

A nivel local, es necesario mencionar que, en el sector de la seguridad privada, como toda institución se ve reflejada en como llevan y/o manejan la gestión de sus documentos que custodian en su archivo, y que éstos muchas veces no están disponibles cuando se necesita, ni reciben el tratamiento necesario, ni el proceso de archivamiento respectivo. Se argumenta frente a este problema, la falta de presupuesto, de espacio, de codificación son problemas recurrentes en las empresas de seguridad de nuestra capital, no obstante, éste problema no sólo lo tienen las empresas de seguridad, sino también, la gran mayoría por no decir todas, esto conllevaba a la dilatación de los procedimientos administrativos y por ende a la demora de los trámites que finalmente acarrearán en el malestar del usuario.

Las empresas desorganizadas siguen utilizando prácticas muy tradicionales de la gestión funcional y esta ocasiona molestias en los colaboradores, porque no saben dónde estar guardados o ubicados, incluso ni siquiera registrados de una manera ordenada. Conforme avanza la ciencia y la tecnología, se hace necesario que las empresas gestionen sus documentos de manera correcta. La gestión documental es considerado como un principal activo, ya que es el día a día de lo que ocurre en las organizaciones, siendo esta una cultura y un hábito de trabajo. Las organizaciones que poseen softwares de gestión documental y tecnología están a la vanguardia de la competitividad.

Para (Ponjuan, 1998), gestión documental es “un proceso administrativo que analiza y controla y administra sistemáticamente una organización, en todo su ciclo de vida, la información y data registrada desde el momento de su origen o creación, registrada y utilizada en una empresa en concordancia a su direccionamiento estratégico” También lo considera como un procedimiento de apoyo a la información en un formato para facilitar acceso en el momento oportuno, por lo que es importante tomar acciones en cada proceso de los hechos y la información registrada que es una muestra de las funciones y acciones de las empresas.

Toda empresa mantiene y gestiona diversos tipos de documentos, de sus actividades diarias en las empresas, por tanto, en todas se manejan documentos administrativos, por lo que es un fiel testimonio de las funciones que tiene valor jurídico.

En la empresa Prosegur Activa Perú S.A. hemos podido observar que uno de los problemas que viene afrontando es la deficiente gestión documental, la que es presentada en el siguiente diagrama de Ishikawa (Meire, 2018).

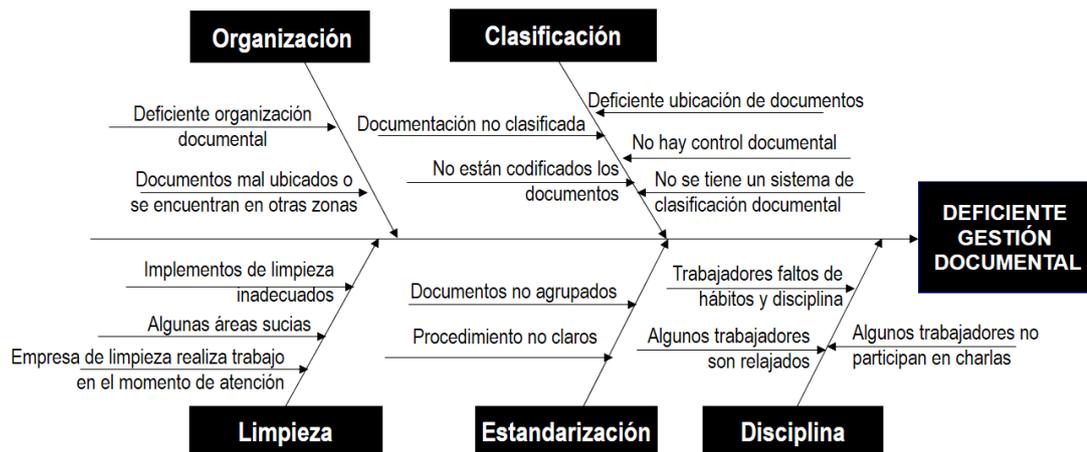


Figura 01. Deficiente gestión documental en Prosegur Activa Perú S.A.
Elaboración: Propia

Por los motivos expuestos consideramos que la metodología de las 5S es una alternativa de solución a los problemas mencionados en la gestión documental en el diagrama de causa efecto, motivo el cual proponemos la implementación de esta metodología 5S que mejorará la gestión de los documentos. Asimismo, en el anexo No. 03 se muestra la desorganización en la cuanto a la organización documental de la empresa.

1.1.1. Antecedentes internacionales.

Según (Figueroa, 2014) en su tesis; “Evaluar el grado de implementación de la metodología 5S en la Unidad de Registro Académicos de la Universidad de Chillán” presentado en la Universidad del Bío Bío, en Chile llega a las siguientes conclusiones; el estudio logró reconocer la importancia lograda mediante la metodología 5S, habiendo mejorado el ambiente laboral, con áreas limpias y ordenadas y equipos bien mantenidos. Se logró mantener materiales en lugares de fácil y rápido alcance. Las unidades de Registros Académicos de las Universidades con sede en la ciudad de Chillán, se realizó con la aplicación del instrumento de medición realizado a los involucrados. Además de la observación visual que ayudo a

ser más objetiva la investigación. Para ver el grado de aplicación del método de las 5S se elaboró una encuesta, la cual fue analizada a través de la escala Lickert, de 20 preguntas de las etapas del método de las 5S. Se obtuvo una mejora en el Registro Académico de la Universidad del Bío-Bío y Concepción con un 84%, esto lo demuestra gracias a su prestigio, trayectoria y calidad en la educación que brinda la universidad.

(Gonzalez, 2015), en la tesis “Implementación de las 5S en la planta de producción de un laboratorio farmacéutico” presentada en la Universidad Autónoma de México, llega a las conclusiones; las 5S impacta directamente con la calidad y las eficiencias tanto de los operarios como de los procesos particulares en el área de producción teniendo áreas de trabajo más limpias, clasificadas y ordenadas crean paulatinamente un cambio de hábito en cual buscará siempre el mejoramiento de la calidad total, mejorando tiempos y eliminando desperdicios de producción, esto se logró con una cultura de mejora continua.

1.1.2. Antecedentes nacionales.

(Vasquez, 2018), en la Tesis titulada “Aplicación de la técnica de la 5S para la mejora de gestión documental en el área decanato de la Facultad de Ciencias Matemáticas de la UNMSM, Lima, 2018”, presentado en la Universidad César Vallejo, para optar título de Ingeniero Industrial, resume: En nuestro país se está dando realce a la gestión documental como una técnica que mejora la productividad de las instituciones, lo cual eleva la competitividad de las mismas, esto debido a la gestión de los documentos que son importantes de una empresa, la que es considerada como capital intelectual. El objetivo principal de la tesis ha sido mejorar la gestión documentaria en la oficina del Decanato de la Facultad de Ciencias Matemáticas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, apoyado en la

técnica de las 5S; inicialmente se identificaron los problemas y luego se plantearon alternativas de solución y de mejora. La recolección de información ha permitido proponer mejorar la situación actual del decanato, se propuso un plan de mejora donde se analizaron los resultados, en cuanto al método de las 5S, luego aplicó esta metodología y se logró mejorar el ambiente de trabajo; asimismo, se mejoró los procesos de recepción, emisión, archivo y distribución de los diversos documentos.

(Cachique & Miranda, 2019), en su tesis “Metodología de las 5S para mejorar la gestión administrativa de la Cooperativa Agro Industrial San Jacinto – Pichanaqui 2019”, para optar la licenciatura en Administración de Negocios en la Universidad Franklin Roosevelt, la que resume: La Cooperativa Agro Industrial San Jacinto, tenía problemas en su gestión empresarial; tenía varias deficiencias y uno de los puntos clave ha sido el desorden existente en la gestión administrativa de la cooperativa y con una desorganización total. Se formularon el problema; ¿En qué medida la aplicación de la metodología de las 5S mejora la gestión Cooperativa Agro Industrial San Jacinto?, como objetivo se trazaron conocer el nivel de mejora de la gestión Cooperativa Agro Industrial San Jacinto con la implementación del proceso de las 5S. El método global ha sido el método científico, y como métodos específicos el ex post facto ó histórico; el tipo de investigación ha sido la aplicada, en un nivel de investigación explicativa, de diseño cuasi experimental con prueba de pre y post test. Concluyeron que ha evidenció una mejora significativa en la gestión administrativa de la Cooperativa con la aplicación del método de la 5S, superando un nivel medio de 2.34 a 3.93 con la estadística descriptiva ya que se logra afirmar que la aplicación el método de las 5S mejora significativamente la gestión administrativa en la Cooperativa Agro Industrial San Jacinto.

(Bringas, 2015) a para obtener el Grado de Magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo en ciudad de Lima, en el 2015 se planteó como objetivo realizar un diagnóstico del estado actual de la administración documental de la Universidad Privada Cesar Vallejo de Lima Norte. El tipo de investigación ha sido la básica, de alcance descriptivo y de un enfoque cualitativo. El diseño ha sido un estudio de caso donde utilizó los métodos inductivo-deductivo y analítico-sintético. La investigación describe las bases conceptuales, metodológicas y conceptuales de la gestión documental, debido que a la implementación del DIRKS- Designing and Implementing Recordkeeping System- (Diseño e implementación de sistemas de documentos) sirvió para diagnosticar la situación actual de la gestión documental de la UCV de Lima Norte, dicha metodología la recomienda la Norma ISO 15489 (Alonso, 2008). Utilizó las guías de entrevista y de observación. Los resultados evidenciaron que actualmente la UCV Lima Norte, no contaba con un sistema de gestión documental y para superarlo se tenía que detectar algunas fortalezas y debilidades de la UCV. En suma se mejoró la gestión documental.

En cuanto a gestión documental según (Paredes, 2018), en su tesis “Software Sist Web Digit para mejorar el proceso de la gestión documental en la empresa Servicios Integrados de Limpieza, 2018”, en la Universidad Norbert Wiener, presenta el resumen: La investigación titulada “Gestión documental en la empresa servicios integrados de Limpieza, 2018”. La tesis se basó en proponer soluciones de mejora de la gestión documental en el rubro contratos de colaboradores basada a la creación de un software en lenguaje de programación Java Web, la que permitió firmar digitalmente los documentos. Se empleó un sintagma holístico donde la investigación tuvo un enfoque mixto porque se utilizaron el enfoque cuantitativo y cualitativo. La muestra ha sido 43 colaboradores de la empresa servicios integrados de limpieza. Los

resultados obtenidos con el apoyo del software ha sido mejorar la gestión documental en la empresa servicios integrados de limpieza, este software automatiza y mejora los tiempos de respuesta de los documentos de los contratos de los colaboradores, también sirve para obtener los documentos en línea con una información en tiempo real y verídica para que los usuarios puedan tomar esa información y tomar decisiones, el software Sist Web Digit (Intensoft, 2018) la que permite que se pueda firmar desde cualquier lugar donde se encuentre la persona, en este caso el gerente.

Los profesores de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad de Lima; (Bonilla, E.; Diaz, B.; Kleeberg, F; Noriega, M., 2012) mencionan que dentro de todo tipo de empresa existen costos ocultos que se ven reflejados en la insatisfacción de los clientes, por lo que la metodología de las cinco “S” son una alternativa para la mejora continua, aplicadas por las empresas y en cualquier área de trabajo que se desea actuar, su origen viene de Japón desde el año 1950, y su aporte era lograr cambios en la actitud de los trabajadores.

- Seiri (clasificar): Sirve para detectar diferencias entre elementos necesarios e innecesarios, en un ambiente laboral.

Trata de retirar del área de trabajo y oficinas administrativas, los elementos que no son necesarios para realizar las tareas; estas deben ser retiradas y ubicadas en lugares acondicionados. Algunos beneficios:

- Liberar espacios que serán útiles en las plantas y oficinas.
- Minimizar los tiempos para acceder al material y/o documentos.
- Reducir las mermas de productos o elementos que se malogren o deterioren por estar mucho tiempo expuestos en lugares no adecuados; tal es el caso de documentos en caso de Prosegur.

- Seiton (organizar): Disposición ordenada de documentos clasificados como necesarios e importantes.

Consiste en organizar los documentos que previamente se clasificaron como importantes y necesarios de modo que se puedan ubicar con facilidad, es decir: “Un lugar para cada documento y cada documento en su lugar”. Algunos beneficios:

- Se dispone de un sitio adecuado para cada documento utilizado rutinariamente a fin acceder y retornarlo al lugar donde ha extraído.
 - Lugares ubicados correctamente e identificados para ubicar los documentos que se utilizan con poca frecuencia.
 - Acceso rápido a documentos que se requieren para uso intempestivo.
 - La limpieza y el aseo se realizan con mayor seguridad y facilidad.
 - Liberación de espacios.
- Seiso (limpiar): Limpieza permanente de las oficinas de trabajo.

Consiste primeramente en identificar las causas que origina la suciedad para luego eliminar el polvo de las oficinas. Aquí se asume que la limpieza como una actividad de inspección y mantenimiento del encargado de la oficina, “la limpieza es inspección”. No se trata solamente de reducir o eliminar la suciedad. Algunos beneficios:

- Se mejora la salud física y mental del colaborador.
 - La vida útil de las maquinarias y equipos se prolonga al evitar su deterioro.
 - La calidad de los servicios se mejora.
- Seiketsu (estandarizar): Normalizar las buenas prácticas para mantener el orden y limpieza, y practicar continuamente las 3S anteriores.

La normalización sugiere mantener la limpieza y organización alcanzado con la implementación de las primeras tres “S”. Algunos beneficios:

- Se es constante en las 3S anteriores con perseverancia.
- El bienestar del colaborador mejora con un hábito de conservar impecable el sitio de trabajo en forma constante.
- Se superan los errores en la limpieza que puedan llevar a riesgos o accidentes.
- La alta gerencia se involucra en el mantenimiento de los lugares de trabajo.
- Mejora y aumenta la productividad de la oficina.
- Shitsuke (disciplina): Victoria sobre la inercia al cambio y hacer un hábito de las buenas prácticas de las 4S anteriores.

Es importante reglamentar los procedimientos ya establecidos, para implantar la disciplina y el cumplimiento de las normas. La quinta S es el medio entre las 5S y la mejora continua. Se debe realizar un control periódico, visitando por sorpresa, auto-control de los colaboradores, respetándose a sí mismo y a sus demás colegas para una mejor calidad de vida en el trabajo. Algunos beneficios:

- Se crea una cultura de mejora continua, proactiva, sensibilidad, respeto y cuidado de los recursos de las organizaciones.
- Sirve para cambiar los hábitos de los colaboradores.
- Respeto y sensibilización entre colegas de trabajo.
- La moral se incrementa y se mejora la calidad del trabajo.
- La satisfacción de los clientes mejora sustancialmente por los niveles de calidad en los servicios prestados debido al respeto de las normas y protocolos establecidos.
- Los lugares de trabajo son espacios donde realmente es atractivo trabajar y llegar cada día a brindar los servicios.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general:

¿Cómo las 5S mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.?

1.2.2. Problemas específicos:

- a. ¿Cómo Seiri (clasificación) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.?
- b. ¿Cómo Seiton (orden) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.?
- c. ¿Cómo Seiso (limpieza) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.?
- d. ¿Cómo Seiketsu (estandarización) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.?
- e. ¿Cómo Shitsuke (disciplina) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Proponer mejoras en la gestión documental mediante las 5S en la empresa Prosegur Activa Perú S.A.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Proponer mejoras en la gestión documental mediante Seiri (clasificación) de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.
- b. Proponer mejoras en la gestión documental mediante Seiton (orden) de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.
- c. Proponer mejoras en la gestión documental mediante Seiso (limpieza) de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.

d. Proponer mejoras en la gestión documental mediante Seiketsu (estandarización) de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.

e. Proponer mejoras en la gestión documental mediante Shitsuke (disciplina) de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Las 5S mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.

1.4.2. Hipótesis específicas

a. Seiri (clasificación) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.

b. Seiton (orden) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.

c. Seiso (limpieza) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.

d. Seiketsu (estandarización) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.

e. Shitsuke (disciplina) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
X = 5S	Metodología para aumentar la productividad, puesto que genera grandes beneficios sin necesidad de invertir grandes cantidades económicas.	Su objetivo es eliminar todo lo innecesario, creando un espacio de trabajo más despejado y agradable que contribuya a la satisfacción de los trabajadores y la productividad empresarial mediante el seiri, seiton, seiso, seiketsu y shitsuke.	X1: Seiri Clasificación	<ul style="list-style-type: none"> • Optimización de espacios • Acceso a documentos • Documentación clasificada • Documentos de gestión 	Cuestionario	Ordinal
			X2: Seiton Orden	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación adecuada • Sistematización de docum. • Lugar ordenado 		
			X3: Seiso Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • Lugar documental limpio • Ambientes limpios 		
			X4: Seiketsu Estandarización	<ul style="list-style-type: none"> Resguardo de documentos • Gestión documental • Apoyo de TICs 		
			X5: Shitsuke Disciplina	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo documental • Control documental 		
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
Y = Gestión documental	Gestión documental es el aseguramiento de información organizada y eficiente, que favorezca la productividad empresarial y oportuna.	Mejorar la gestión documental dependerá de la información, recursos y procesos.	Y1: Información	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación al alcance de los usuarios • Sistemas de seguridad documental • Documentación confiable 	Cuestionario	Ordinal
		Y2: Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos tecnológicos actualizados • Recursos de búsqueda disponibles • Acervo documental 			
		Y3: Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos claros de gestión documental • Gestión de documentación manual • Seguimiento documental 			

Fuente: Elaboración propia

2.1. Tipo de investigación

La investigación es de nivel básico (Curiosoando, 2017) conocida también como pura o fundamental, tiene como objetivo obtener información para explicar los fenómenos del mundo pero sin adentrarse en sus posibles aplicaciones prácticas, nuestra investigación pretende proponer una aplicación de la metodología en base a los resultados que hemos obtenido. Asimismo, (Hernández, 2017), reafirma que este tipo de estudios sirve para su posterior aplicación.

La investigación ha sido cuantitativa, según (Research, 2018) permite recabar y analizar datos numéricos en relación a unas determinadas variables, que han sido previamente establecidas, en nuestro el efecto de la capacitación en 5S.

El método principal de nuestra investigación es el método científico que, de acuerdo a (García, 2016) se inicia observando y dando solución a los casos-problemas. El diseño de la investigación es el cuasi - experimental con prueba de pre y post test, de acuerdo a (Sánchez, H.; Reyes, C., 1998)

Pre test y post test, este método manipuló la variable independiente (capacitación en la metodología de las 5S), para ver su efecto en la variable dependiente (gestión documental)

1. **Grupo de Pre Prueba:** Colaboradores de la empresa Prosegur Activa Perú S.A., antes de la capacitación de la metodología de las 5S.
2. **Grupo de Post Prueba:** Colaboradores de la empresa Prosegur Activa Perú S.A., después de la capacitación de la metodología de las 5S.

Estímulo (X): Capacitación sobre la metodología de las 5S.

Observación (O): Se observó las actitudes que adoptaron con el grupo de Pre Prueba y Post Prueba.

Teniendo en cuenta los términos anteriores, se diseña la prueba antes y después:

$$G1 \quad O_1 \text{ ---- } X \text{ ---- } O_2$$

Dónde:

O1: Medición previa (antes de la capacitación de la metodología de las 5S) de la variable dependiente (gestión documental)

O2: Medición posterior (después de la capacitación de la metodología de las 5S) de la variable dependiente (gestión documental)

X: variable independiente (Capacitación en la metodología de las 5S)

El modelo de variables es el siguiente:

$$Y = F(X)$$

Dónde:

Y = Gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.

X = Capacitación en la metodología de las 5S.

2.2.Población y muestra

2.2.1 Población: Según (Matos, L; Vera, R., 2017), la población es el conjunto de sujetos u objetos de donde obtenemos información, en la presente investigación está conformada por los colaboradores de la empresa Prosegur Activa Perú S.A

2.2.2 Muestra: Según, (Namakforoosh, 2013) la muestra es un sub grupo de la población o universo de donde se recogen los datos y que debe ser representativos a esta. Para nuestra investigación, hemos considerado a los 20 colaboradores administrativos de la empresa Prosegur Activa Perú S.A., para tal efecto se realizó un muestreo censal, porque la población es pequeña.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1 Técnicas:

Según (Bernal, 2010) considera como fuente primaria, a la obtención de información directa de la población aportante a la investigación. Hemos utilizado la técnica de la encuesta, cuyo instrumento ha sido el cuestionario

Asimismo, según (Muñoz, 2015) la fuente secundaria, aporta a consolidar la información primaria con evidencias no directas al segmento objetivo. Hemos considerado la técnica de la revisión documental, y se aplicó como instrumento el formulario de recopilación de información, para analizar la ubicación correcta de documentos en la empresa.

2.3.2 Instrumentos:

- **Cuestionario.**

Un cuestionario según (Arbaiza, 2014) es un instrumento primordial confiable y válido formulada en función a los propósitos de la investigación, que en nuestro caso nos ha servido para recoger información de las variables de nuestro interés, las que han sido validadas por expertos, la que estuvo centrado a los colaboradores administrativos de Prosegur.

- **Formulario de recopilación de información.**

Mediante este formulario hemos indagado si la empresa Prosegur Activa Perú S.A. cuenta con información documental ordenada y su ubicación correcta de documentación trascendental de gestión. Señala (Espinoza, 2016) que es instrumento de orden documental.

- **Matriz tripartita**

Según (Lauphan, 2012), sirve para sistematizar datos previamente obtenidos mediante un cuestionario. Para el análisis de datos se ha utilizado la

estadística descriptiva, para poder ver las diferencias significativas de la capacitación sobre las 5S y a partir de ello realizar análisis, interpretaciones e inferencias.

2.4. Validez y confiabilidad del instrumento

La validez y confiabilidad del instrumento nos sirvió para medir el grado de precisión o exactitud de la medida, en el sentido de que si aplicamos repetidamente el instrumento a los sujetos produce resultados iguales, para tal efecto se utilizó el Alfa de Cronbach, para el cual se utilizó el software estadístico SPSS versión 25. A continuación, presentamos los resultados.

Confiabilidad del instrumento “5S”. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,858	0,872	14

Fuente: SPSS.V25

Como se observa en la tabla superior el coeficiente $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0,858$ el cual, por ser alto, nos da la confianza que el instrumento arrojará resultados confiables. Por otro lado, se analizó la posibilidad de mejorar el Alfa de Cronbach a partir del análisis ítem total:

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Se optimizan los espacios de las áreas de las oficinas administrativas.	11,666667	1,952	0,832	0,856
Se acceden rápidamente a documentos y otros para el trabajo diario.	12,066667	3,638	0,805	0,838
Se tienen todos los documentos de gestión clasificados por ítems.	11,866667	2,552	0,804	0,820
La empresa cuenta con todos los documentos de gestión. (ROF, MOF, RIT y otros)	11,066667	2,352	0,801	0,855
Se dispone de estantería (ubicación) adecuada para cada documento de gestión.	11,466667	2,552	0,804	0,888
Se organizan por equipos de trabajo para sistematizar los documentos.	11,406667	2,552	0,806	0,826
El lugar donde se encuentran los documentos son ordenados.	11,666667	1,8621	0,823	0,833

El lugar donde se encuentran los documentos es limpio.	11,106667	2,552	0,805	0,880
Las oficinas donde se ubican los documentos son ambientes limpios.	11,366667	2,552	0,804	0,828
Se mantienen las buenas prácticas y los conocimientos para resguardar los documentos.	12,406667	2,353	0,801	0,888
Se cuenta con un sistema de gestión documental.	11,706667	2,552	0,803	0,843
El área de TICs apoya a la gestión documental.	11,533333	2,267	0,802	0,841
Se tiene una cultura y disciplina para el manejo de los documentos.	11,866667	2,552	0,804	0,837
Se realizan mediciones de control documental.	11,533333	2,267	0,843	0,841

Fuente: SPSS.V25

Como se observa en la tabla anterior, el coeficiente Alpha de Cronbach no se elevaría significativamente al extraer algún ítem del instrumento.

Confiabilidad del instrumento. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,864	0,874	9

Fuente: SPSS.V25

Como se observa en la tabla superior el coeficiente $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0,864$ el cual, por ser alto, nos da la confianza que el instrumento arrojará resultados confiables, además se analiza la correlación para determinar si el Alpha de Cronbach aumente:

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los documentos están al alcance de los usuarios.	34,933333	5,638	0,339	0,862
Se cuenta con sistemas de seguridad documental.	34,933333	6,210	0,372	0,862
Se cuentan con documentos confiables para la toma de decisiones.	34,866667	5,838	0,442	0,841
Los recursos tecnológicos se encuentran actualizados.	35,066667	5,210	0,518	0,808
Los recursos de búsqueda de información están disponibles	34,600000	6,114	0,273	0,880
Se custodian documentos con una antigüedad de diez años	35,533333	5,838	0,259	0,887
Se tienen claros los procesos de gestión documental.	34,666667	5,952	0,566	0,831
Se tiene claro la gestión de documentos en manuales.	35,666667	7,952	-0,316	0,801
Se realizan actividades de seguimientos de documentos.	35,000000	5,286	0,722	0,876

Fuente: SPSS.V25

Como se observa en la tabla anterior, el coeficiente Alpha de Cronbach no se elevaría significativamente al extraer algún ítem del instrumento, por lo tanto, el instrumento queda tal como está.

Grado de confiabilidad	
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

2.5.Procedimiento

Para poder contrastar las hipótesis se siguió el siguiente proceso:

- a. Se determinó la muestra. No se calculó debido a que ha sido muestreo censal.
- b. Se aplicó un cuestionario, tanto antes de la capacitación y después de la capacitación sobre las 5S y su impacto en la gestión documental.
- c. Se utilizó la matriz tripartita que según (Cedron, 2018), por ser una herramienta que resume los resultados del cuestionario, los ítems formulados y la cantidad de personas encuestadas, que nos ha servido para comparar la medición antes y después de la capacitación y así probar las hipótesis descriptivas planteadas.
- d. Se interpretaron los resultados, de la medición antes y después del mismo cuestionario, mediante tablas y gráficos.
- e. Se obtuvieron las diferencias significativas de cada ítem.
- f. Se interpretaron los resultados comparados de ambos momentos para comprobar las hipótesis.

2.5 Consideraciones éticas

La investigación en primer lugar tuvo el consentimiento para la aplicación del cuestionario de la empresa Prosegur activa Perú S.A. en segundo lugar su valor actual posee información suficiente y evidente que demuestra que la metodología de las 5S se puede aplicar para mejorar la gestión documental en la empresa y esta contribuirá a la mejora para el servicio, en beneficio de clientes internos y externos, tal como señala (Gonzales, 2012) en su paper ética y formación universitaria.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Interpretación de principales resultados.

Los resultados de la investigación han sido resumidos en las matrices tripartitas de datos, ellas contienen los resultados antes y después de la aplicación del cuestionario, además el número de colaboradores administrativos encuestados y las afirmaciones (preguntas) del cuestionario. Como la investigación es cuasi experimental, se tienen por cada variable dos matrices tripartitas tanto antes y después de la capacitación sobre la metodología de las 5S.

Para la interpretación de los resultados hemos elegido algunas afirmaciones (preguntas) que creemos son trascendentales en nuestra investigación, para luego pasar a realizar un resumen comparativo tanto del antes y después de la capacitación, y finalmente la contrastación de hipótesis.

Tabla 02.

Matriz tripartita de la variable 5 S antes de la capacitación

Colabo- rador	DIMENSIONES													
	Seiri				Seiton				Seiso			Seiketsu		Shitsuke
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3
5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
6	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
8	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3
9	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
10	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
12	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
15	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
18	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
19	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
20	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
PI	3.80	3.50	3.70	3.55	3.55	3.70	3.45	3.40	3.45	3.35	3.30	3.40	3.30	3.35
PG		3.64				3.57		3.43		3.35			3.33	
PT							3.49							

Fuente: Elaboración propia

Tabla 03.
Matriz tripartita de la variable 5 S después de la capacitación.

Colabo- rador	DIMENSIONES														
	Seiri				Seiton				Seiso			Seiketsu		Shitsuke	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	
3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
6	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	
7	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	
8	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	
10	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
12	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	
13	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	
15	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	
16	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
17	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
18	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	
19	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	
20	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	
PI	4.80	4.75	4.75	4.70	4.75	4.75	4.65	4.75	4.60	4.75	4.85	4.80	4.60	4.75	
PG	4.75				4.72				4.68			4.80		4.68	
PT	4.73														

Fuente: Elaboración propia

Tabla 04.
Matriz tripartita de la variable 5 S, antes de la capacitación en la gestión documental

Colabo- rador	DIMENSIONES								
	Información			Recursos			Procesos		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	3	4	3	4	4	4
3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
4	5	4	4	4	4	3	4	4	3
5	3	4	3	3	3	4	4	4	4
6	3	4	4	3	4	3	4	4	4
7	4	4	3	3	4	4	4	4	4
8	4	3	4	3	4	4	4	4	4
9	3	4	3	3	4	4	4	3	4
10	3	3	4	3	4	4	4	3	4
11	5	4	4	3	4	4	3	4	4
12	3	3	4	2	4	3	4	4	3
13	5	4	4	3	4	4	4	4	3
14	4	3	3	3	4	5	3	3	3
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4
16	3	4	4	3	4	4	4	3	4
17	4	3	4	3	3	4	4	4	4
18	3	4	3	3	5	4	4	4	3
19	3	3	4	3	4	3	5	4	4
20	4	4	4	3	4	3	4	4	4
PI	3.70	3.65	3.65	3.10	3.90	3.70	3.95	3.80	3.70
PG	3.67			3.57			3.82		
PT	3.68								

Fuente: Elaboración propia

Tabla 05.
Matriz tripartita de la variable 5 S, después de la capacitación en la gestión documental

Colabo- rador	DIMENSIONES								
	Información			Recursos			Procesos		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	5	4	5	4	4	4	4	4	4
2	5	4	5	4	4	4	4	5	4
3	4	4	5	4	5	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	5	4
7	5	5	5	4	4	5	5	4	4
8	4	5	4	4	4	4	4	5	4
9	5	4	5	4	4	4	5	5	5
10	4	4	5	4	4	4	4	4	5
11	4	4	4	4	5	5	4	5	5
12	5	5	5	5	4	5	5	5	4
13	5	5	4	5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4	4	5	5
15	5	3	5	4	4	4	4	5	5
16	4	5	5	4	4	4	4	4	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	5
18	4	4	5	4	4	5	4	4	4
19	4	4	5	5	4	5	4	5	4
20	4	4	4	4	4	5	5	4	5
PI	4.40	4.25	4.60	4.15	4.15	4.35	4.25	4.55	4.50
PG	4.42			4.22			4.43		
PT	4.36								

Fuente: Elaboración propia

Se tienen 23 ítems para analizar e interpretar los resultados, estas se encuentran en el anexo 07. Para poder analizar los cambios y mejoras de la capacitación hemos cogido el ítem 03 de las 5S y el ítem 05 de gestión documental. La siguiente figura muestra las comparaciones tanto antes y después de la capacitación sobre las 5S, en ella se observa respecto a la afirmación 3 que antes de la capacitación el 70% de los encuestados consideraban que muchas veces se tenían los documentos de gestión clasificados y 30% pocas veces. Después de la capacitación 75% manifestaron que siempre se tienen clasificados los documentos y 25% muchas veces. Se puede observar que hubo cambio hacia la mejora en la clasificación de la documentación.

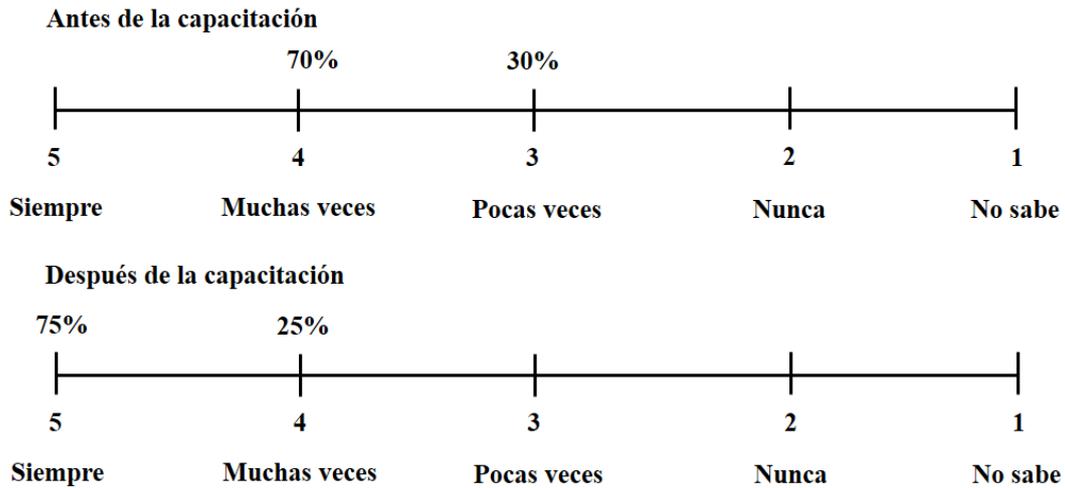


Figura 02. Se tienen todos los documentos de gestión clasificados por ítems.
Elaboración: Propia

La figura 03, muestra los resultados sobre los recursos de búsqueda de información si están disponibles o no (afirmación 5). Antes de la capacitación 80% consideraba que muchas veces estaba disponible, 15% pocas veces y 5% siempre. Después de la capacitación hubo una mejora de opinión considerable, donde un 85% manifestó muchas veces estaba disponible y 15% siempre disponible.

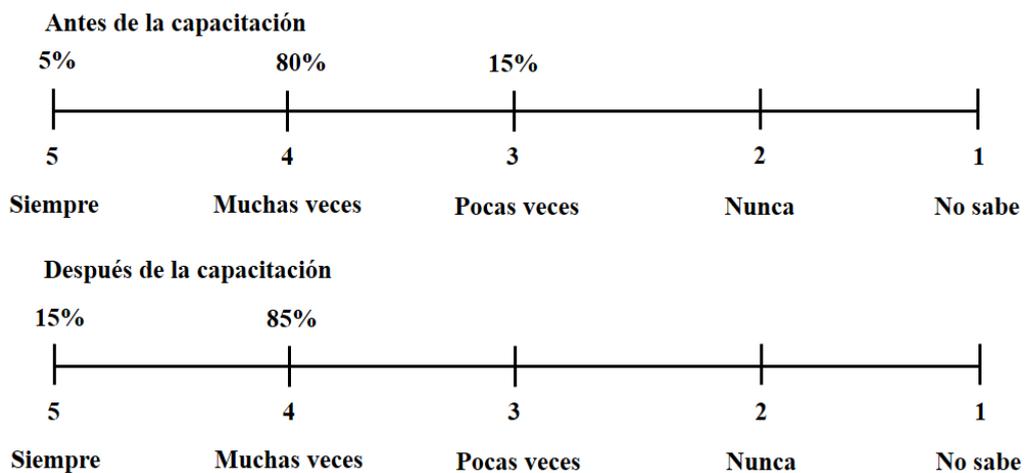


Figura 03. Los recursos de búsqueda de información están disponibles.
Elaboración: Propia

La tabla 05 muestra el resumen de resultados de la variable 5S, tanto antes como después de la capacitación sobre esta metodología, en ella se aprecia de acuerdo a los resultados que hubo mejoras en cada ítem de las S, así como en el resultado global. La tabla 06, muestra resultados sobre la variable gestión documental, donde también hubo cambios en las actitudes de los colaboradores gracias a la capacitación.

Tabla 06.
Resumen de resultados de la variable 5S

RUBRO	5 S	
	Antes	Después
Seiri (Clasificar)	3.64	4.75
Seiton (Organizar)	3.57	4.72
Seiso (Limpiar)	3.43	4.68
Seiketsu (Normalizar)	3.35	4.80
Shitsuke (Disciplina)	3.33	4.68
Total	3.49	4.73

Fuente: Elaborado por los investigadores

Tabla 07.
Resumen de resultados de la variable Gestión documental

RUBRO	Gestión documental	
	Antes	Después
Información	3.67	4.42
Recursos	3.57	4.22
Procesos	3.82	4.43
Total	3.68	4.36

Fuente: Elaborado por los investigadores

3.2 Validación de la hipótesis general

“Las 5S mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.”

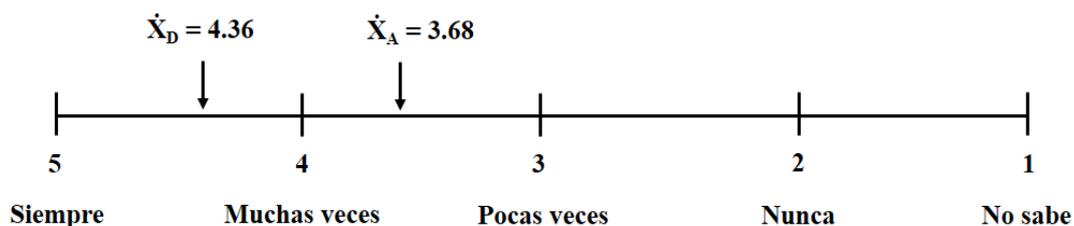


Figura 04. Comparación de medias, antes y después de la capacitación de la metodología de las 5S, a nivel de la gestión documental.
Elaboración: Propia.

De acuerdo a la figura anterior, se aprecia que antes de la capacitación sobre las 5S se obtuvo 3.68 y después de la capacitación 4.36, podemos afirmar que; con la capacitación de la metodología de las 5S se mejora significativamente la gestión documental en la empresa Prosegur Activa Perú S.A., debido a que existe un incremento de 0.68, que equivale a un incremento del 18.48%.

3.3 Validación de la hipótesis específica 1:

“Seiri (clasificación) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.”

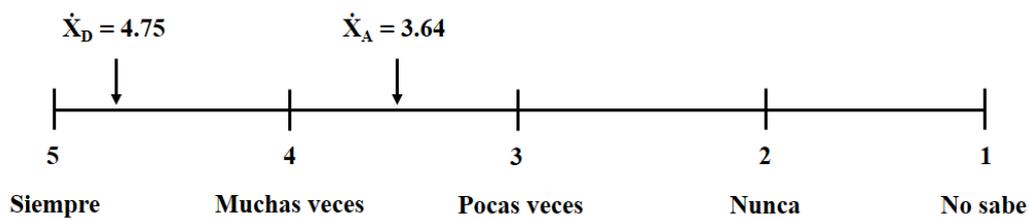


Figura 05. Comparación de medias, antes y después de la capacitación del Seiri (capacitación), en la gestión documental.
Elaboración: Propia.

De acuerdo a la figura anterior, se aprecia que antes de la capacitación sobre Seiri (clasificación) es de 3.64 y después de la capacitación es 4.75; podemos afirmar que; con la capacitación sobre Seiri (clasificación) se mejora significativamente la gestión documental, debido a que existe un incremento de 1.11, que equivale a un incremento del 30.49%.

3.4 Validación de la hipótesis específica 2:

Seiton (orden) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.

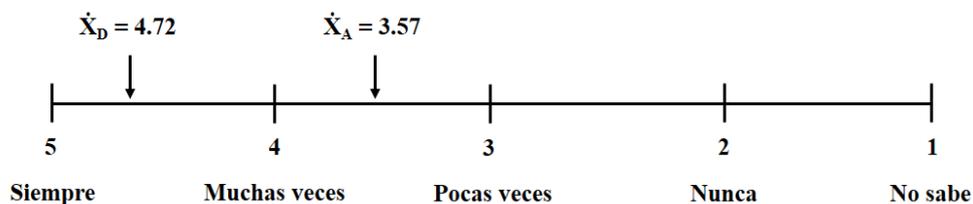


Figura 06. Comparación de medias, antes y después de la capacitación del Seiton (orden), en la gestión documental.

Elaboración: Propia.

De acuerdo a la figura anterior, se aprecia que antes de la capacitación sobre Seiton (orden) es de 3.57 y después de la capacitación es 4.72; podemos afirmar que; con la capacitación sobre Seiton (orden) se mejora significativamente la gestión documental, debido a que existe un incremento de 1.15, que equivale a un incremento del 32.21%.

3.5 Validación de la hipótesis específica 3:

Seiso (limpieza) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.

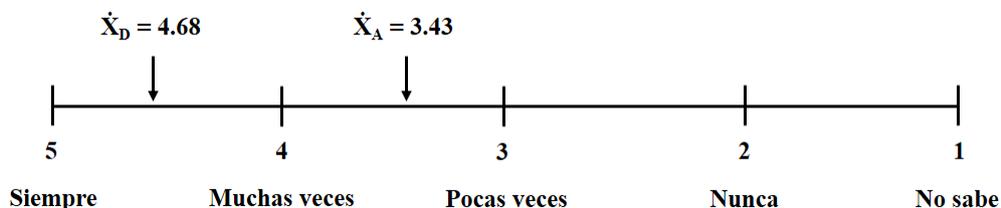


Figura 07. Comparación de medias, antes y después de la capacitación del Seiso (limpieza), en la gestión documental.

Elaboración: Propia.

De acuerdo a la figura anterior, se aprecia que antes de la capacitación sobre Seiso (limpieza) es de 3.43 y después de la capacitación es 4.68; podemos afirmar que; con la capacitación sobre Seiso (limpieza) se mejora significativamente la gestión documental, debido a que existe un incremento de 1.25, que equivale a un incremento del 36.44%.

3.6 Validación de la hipótesis específica 4:

“Seiketsu (estandarización) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.”

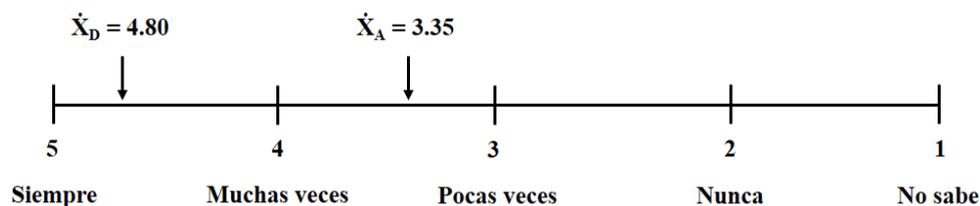


Figura 08. Comparación de medias, antes y después de la capacitación del Seiketsu (estandarización), en la gestión documental.
Elaboración: Propia.

De acuerdo a la figura anterior, se aprecia que antes de la capacitación sobre Seiketsu (estandarización) es de 3.35 y después de la capacitación es 4.80; podemos afirmar que; con la capacitación sobre Seiketsu (estandarización) se mejora significativamente la gestión documental, debido a que existe un incremento de 1.45, que equivale a un incremento del 43.28%.

3.7 Validación de la hipótesis específica 5:

“Shitsuke (disciplina) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.”

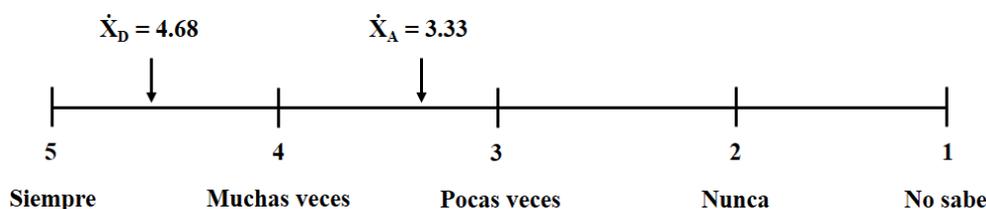


Figura 09. Comparación de medias, antes y después de la capacitación del Shitsuke (disciplina), en la gestión documental.
Elaboración: Propia.

De acuerdo a la figura anterior, se aprecia que antes de la capacitación sobre Shitsuke (disciplina) es de 3.33 y después de la capacitación es 4.68; podemos afirmar que; con la capacitación sobre Shitsuke (disciplina) se mejora

significativamente la gestión documental, debido a que existe un incremento de 1.35, que equivale a un incremento del 40.54%.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

4.1.1 Respuesta al objetivo central de investigación.

La investigación permitió determinar el nivel de mejora de la gestión documental en la empresa Prosegur Activa Perú S.A., con la capacitación sobre la metodología de las 5S, corroborando la media de un puntaje media de 3.68 a un puntaje media de 4.36 después de la capacitación. A continuación, comparamos nuestros resultados con otras investigaciones similares que contienen las mismas variables, que han sido replicadas en otras empresas y universidades.

4.1.2 Interpretación comparativa con los antecedentes de investigación.

Los hallazgos en la tesis de (Cachique & Miranda, 2019), para optar el título profesional de licenciado en Administración de su investigación “Metodología de las 5S para mejorar la gestión de la Cooperativa Agro industrial San Jacinto Pichanaki 2019”, concluye que la metodología de las 5S; seiri, seiton, seiso, seiketsu y shitzuke mejora la gestión administrativa de la mencionada cooperativa con un puntaje medio de 2.34 antes de su implementación a 3.93 después de su implementación, corroborando de esta manera su hipótesis general planteada. En conclusión, la metodología de las 5S mejora la gestión de una cooperativa.

(Vasquez, 2018) en su Tesis titulada “Aplicación de las 5S para la mejora de gestión documental en el área decanato de la Facultad de Ciencias Matemáticas de la UNMSM, Lima, 2018”, se propuso como objetivo general mejorar la gestión documental de la oficina de Decanato de la Facultad de Ciencias Matemáticas de la UNMSM, basándose en la metodología de las 5S. Recolectó información para

diagnosticar el estado actual de la oficina, y sobre ello se elaboró un plan de mejora en donde se pudo analizar y consolidar los resultados, en cuanto al método de las 5S se aplicó la clasificación, orden y limpieza en la oficina creando hábitos, seguridad y un mejor ambiente laboral; de igual forma se mejoró la recepción, emisión, archivo y distribución de documentos. En conclusión, el método de las 5S mejoró la gestión documental en una entidad educativa como son las oficinas de una facultad de una universidad.

(Bringas, 2015) en su investigación “Gestión Documental de una Universidad de Lima - Perú, 2015” realizó un diagnóstico de la problemática de la gestión documental de la Universidad César Vallejo Lima Norte, a partir de ello propuso la aplicación de la metodología Dirks en etapas, luego del cual se evidenciaron que la Universidad César Vallejo Lima Norte, no contaba con un sistema de buenas prácticas de gestión documental ya que se detectó algunas fortalezas y debilidades en los trámites administrativos. Se aplicó parte de la metodología Dirks y hubo mejoras en la gestión documental. En conclusión, la metodología Dirks mejora la gestión documental en una universidad.

(Paredes, 2018), en su tesis “Software Sist Web Digit para mejorar el proceso de la gestión documental en la empresa Servicios Integrados de Limpieza, 2018”, propone una alternativa de mejora de la gestión documental administrativa en los contratos de los colaboradores en base a la creación de un software basada en el lenguaje programación Java Web que permita firmar digitalmente documentación administrativa. Se llegó a emplear un sintagma holístico y la investigación presento un enfoque mixto ya que se basan en usar tanto la técnica cuantitativa y la técnica cualitativa. Se trabajó con una población de 43 empleados de la empresa servicios integrados de limpieza. Los resultados proponen que con la ayuda del software se

mejora la gestión documental en la empresa servicios integrados de limpieza, ya que gracias a este software se podrá automatizar y mejorar los tiempos de respuesta de los documentos administrativos de los contratos de los colaboradores, gracias a este software Sist Web Digit se podrá firmar los documentos digitalmente esto conllevará a que se pueda firmar desde cualquier lugar donde se encuentre la persona (Gerente), incluso en estos tiempos de pandemia se utiliza ya la firma digital. En conclusión, el software Sist Web Digit mejora la gestión documental de una empresa de servicios de limpieza.

(Figuroa, 2014) en su tesis; “Evaluar el grado de implementación de la metodología 5S en la Unidad de Registro Académicos de la Universidad de Chillán” presentado en la Universidad del Bío Bío, en Chile, reconoce la importancia y beneficios de la metodología de las 5S que mejora el ambiente laboral, manteniendo equipos, áreas limpias y ordenadas. Se logró mantener y ubicar materiales en lugares de fácil y rápido alcance. El funcionamiento de las unidades de Registro Académico de las Universidades con sede en Chillán, se visualizó a través de la aplicación del instrumento de medición realizado a Directores y a Secretarías en terreno. Además de la observación visual que ayudo a ser más objetiva la investigación. En conclusión, se obtuvo una mejora en el Registro Académico de la Universidad del Bío-Bío y Concepción con un 84% de un total de 100%. En conclusión, la metodología de las 5S mejora la gestión de Registros Académicos de una universidad.

(Gonzalez, 2015), en su tesis “Implementación de las 5S en la planta de producción de un laboratorio farmacéutico” presentado en la Universidad Autónoma de México, considera que la metodología de las 5S impacta directamente con la calidad y las eficiencias tanto de los operarios como de los procesos particulares en el área de

producción teniendo áreas de trabajo más limpias, clasificadas y ordenadas creando paulatinamente un cambio de hábito en los colaboradores. En conclusión, la metodología de las 5S mejora la producción de un laboratorio farmacéutico.

Por tanto, la aplicación de la metodología 5S en cualquier tipo de organización mejora sus diversos procesos, siempre que se aplique de una manera correcta cumpliendo los procedimientos establecidos.

Asimismo, la gestión documental y otras variables dependientes mejoran siempre y cuando la variable independiente propone una metodología que ha sido validada en otras organizaciones, tal como se demostró en las investigaciones citadas.

4.1.3 Puntos inciertos o limitaciones de los resultados.

En la investigación no se tuvieron limitaciones. Se contó con la anuencia de Gerencia General para la realización de la investigación, por tanto, se dispuso la capacitación en la metodología de las 5S a los colaboradores administrativos. En cuanto a los resultados, si bien son resultados que corroboran la efectividad de una capacitación en bien de una mejora, esta se realizó utilizando la estadística descriptiva, ahora en una segunda parte existe la predisposición de Gerencia de implementar esta metodología a nivel general de Prosegur activa Perú S.A., para el cual se ha considerado un presupuesto, la que se mediría sus efectos mediante la estadística inferencial.

4.1.4 Implicancias sociales, teóricas, prácticas, metodológicas de los resultados.

Realmente con la capacitación y gracias al ponente motivador, se lograron en los colaboradores cambios notorios en sus hábitos de trabajo, mejorando sus actitudes y predisposición a mejorar la gestión documental en sus oficinas, y si con esto se logró mejoras, esta metodología seguramente se replicó en sus labores cotidianas como es en su hogar, en el club y otros lugares donde frecuenta el colaborador.

4.2. Conclusiones

- a. Con la capacitación de la metodología de las 5S a los colaboradores administrativos de la Empresa Prosegur Activa Perú S.A. se mejora significativamente la gestión documental, demostrado con el puntaje obtenido de la media antes de la capacitación de la metodología de las 5S equivalente a la $\bar{X}A = 3.68$ y después de la capacitación de la metodología de las 5S equivalente a $\bar{X}D = 4.36$, debido a que existe un incremento de 0.68, que equivale a un incremento del 18.48%.
- b. La capacitación sobre Seiri (clasificación) incidió positivamente en la gestión documental después de la capacitación, antes de la capacitación se tenía una media de $\bar{X}A = 3.64$ y después de la capacitación se obtuvo la media de $\bar{X}D = 4.75$.
- c. La capacitación sobre Seiton (orden) incidió positivamente en la gestión documental después de la capacitación, antes de la capacitación se tenía una media de $\bar{X}A = 3.57$ y después de la capacitación se obtuvo la media de $\bar{X}D = 4.72$.
- d. La capacitación sobre Seiso (limpieza) incidió positivamente en la gestión documental después de la capacitación, antes de la capacitación se tenía una media de $\bar{X}A = 3.43$ y después de la capacitación se obtuvo la media de $\bar{X}D = 4.68$.
- e. La capacitación sobre Seiketsu (estandarización) incidió positivamente en la gestión documental después de la capacitación, antes de la capacitación se tenía una media de $\bar{X}A = 3.35$ y después de la capacitación se obtuvo la media de $\bar{X}D = 4.80$.

- f. La capacitación sobre Shitsuke (disciplina) incidió positivamente en la gestión documental después de la capacitación, antes de la capacitación se tenía una media de $\bar{X}_A = 3.33$ y después de la capacitación se obtuvo la media de $\bar{X}_D = 4.68$.
- g. Proponer a la Gerencia General la implementación de la metodología de las 5S, para la mejora continua de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.

REFERENCIAS

- Alonso, J. (2008). *Buenas prácticas de gestión documental*. Obtenido de Norma ISO 15489: http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf
- Arbaiza, L. (2014). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Lima: Esan ediciones.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson.
- Bonilla, E.; Diaz, B.; Kleeberg, F; Noriega, M. (2012). *Mejora continua de procesos*. Lima: Universidad de Lima.
- Bringas, V. (2015). *Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4811/Bringas_RVY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cachique, L., & Miranda, R. (2019). *Repositorio de la Universidad Franklin Roosevelt*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Franklin Roosevelt: <http://www.uroosevelt.edu.pe/repositorio>
- Cedrón, E. (2018). *SCRIB*. Obtenido de SCRIB: <https://es.scribd.com/document/364475192/1-3-MATRIZ-TRIPARTITA-DE-DATOS-docx>
- Curiosoando. (2017). *Diferencia entre investigación básica y aplicada*. Obtenido de Curiosoando: <https://curiosoando.com/que-diferencia-investigacion-basica-e-investigacion-aplicada>
- Espinoza, E. (2016). *Métodos y técnicas de recolección de información*. Obtenido de Universidad Nacional de Honduras: <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/Metodos.e.instrumentos.de.recoleccion.pdf>
- Figueroa, X. (2014). *Repositorio de la Universidad Bio Bio*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Bio Bio: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/980/1/Figueroa%20Rosales%20C%20Ximena.pdf>
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá: Ediciones U.
- Gonzales, M. (2012). *Revista Ibero Americano*. Obtenido de Ética y formación universitaria.: <https://rieoei.org/historico/documentos/rie29a04.htm#:~:text=Para%20que%20una%20investigaci%C3%B3n%20sea,que%20pueda%20abrir%20oportunidades%20de>
- Gonzalez, L. (2015). *Repositorio de la Universidad Autónoma de México*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Autónoma de México: https://repositorio.unam.mx/contenidos/implementacion-de-las-5s-en-la-planta-de-produccion-de-un-laboratorio-farmaceutico-127717?c=48Zqgk&d=false&q=*&i=1&v=1&t=search_0&as=0
- Hernández, R. (2017). *Fundamentos de investigación*. México: McGrawHill Education.
- Intensoft. (2018). *Sistemas web empresariales*. Obtenido de Itensoft: <https://itensoft.net/servicios/sistemas-web-empresariales/>

- Lauphan, W. (2012). *El dato científico y la matriz de datos*. Obtenido de Facultad de ciencias agropecuarias:
<http://www.pdfhumanidades.com/sites/default/files/apuntes/07-LAUPHAN%20El%20dato%20cient%20ADfico%20y%20la%20matriz%20de%20datos.pdf>
- Matos, L; Vera, R. (2017). *Metodología de la investigación*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Meire, J. (2018). *Qualiex*. Obtenido de Blog de la calidad:
<https://blogdelacalidad.com/diagrama-de-ishikawa/>
- Muñoz, C. (2015). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Pearson.
- Namakforoosh, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México: Limusa.
- Paredes, P. (2018). *Repositorio de la Universidad Norbert Wiener*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Norbert Wiener:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2503>
- Parra, C. (2019). *El impacto de los stakeholders*. Obtenido de El impacto de los stakeholders: <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-un-stakeholder/>
- Ponjuan, G. (1998). *Gestión de la información*. Buenos Aires. Argentina: Nuevo Paradigma.
- Prosegur. (2020). *Empresa Prosegur Activa Perú S.A.* Obtenido de Empresa Prosegur Activa Perú S.A.: <https://www.prosegur.com.pe/>
- Research. (2018). *International Research*. Obtenido de ¿Qué es la investigación cuantitativa?: <https://www.sisinternational.com/investigacion-cuantitativa/>
- Sánchez, H.; Reyes, C. (1998). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Mantaro.
- Vasquez, C. (2018). *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22925>

Anexo No. 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5S PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE EMPRESA DE SEGURIDAD - 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	SUBVARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA		
Problema General: ¿Cómo las 5S mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.?	Objetivo General: Proponer mejoras en la gestión documental mediante las 5S en la empresa Prosegur Activa Perú S.A.	Hipótesis General: La 5S mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.	Variable Independiente: X = 5 S	Seiri	<ul style="list-style-type: none"> Optimización de espacios Acceso a documentos Documentación clasificada Documentos de gestión 	Método Principal: Científico.		
				Clasificación	<ul style="list-style-type: none"> Ubicación adecuada Sistematización de docum. Lugar ordenado 		Tipo de Investigación: Básica	
				Seiton	<ul style="list-style-type: none"> Lugar documental limpio Ambientes limpios 			Diseño de investigación: Cuasi experimental
				Orden	Resguardo de documentos			
				Seiso	<ul style="list-style-type: none"> Gestión documental Apoyo de TICs 			
Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> Manejo documental Control documental 							
Seiketsu								
				Estandarización				
				Shitsuke				
				Disciplina				
Problema Específico 1. ¿Cómo Seiri (clasificación) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.?	Objetivo Específico 1. Proponer mejoras en la gestión documental mediante Seiri (clasificación) en la empresa Prosegur Activa Perú S.A.	Hipótesis Específica 1. Seiri (clasificación) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.			<ul style="list-style-type: none"> Documentación al alcance de los usuarios Sistemas de seguridad documental Documentación confiable 	Población: 20 colaboradores administrativos		
Problema Específico 2. ¿Cómo Seiton (orden) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.?	Objetivo Específico 2. Proponer mejoras en la gestión documental mediante Seiton (orden) en la empresa Prosegur Activa Perú S.A.	Hipótesis Específica 2. Seiton (orden) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.				Muestra: Censal		
Problema Específico 3. ¿Cómo Seiso (limpieza) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.?	Objetivo Específico 3. Proponer mejoras en la gestión documental mediante Seiso (limpieza) en la empresa Prosegur Activa Perú S.A.	Hipótesis Específica 3. Seiso (limpieza) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.	Variable dependiente: Y = Gestión documental		<ul style="list-style-type: none"> Recursos tecnológicos actualizados Recursos de búsqueda disponibles Acervo documental 	Técnica: Encuesta Recopilación		
Problema Específico 4. ¿Cómo Seiketsu (estandarización) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.?	Objetivo Específico 4. Proponer mejoras en la gestión documental mediante Seiketsu (estandarización) en la empresa Prosegur Activa Perú S.A.	Hipótesis Específica 4. Seiketsu (estandarización) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.			<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos claros de gestión documental Gestión de documentación manual Seguimiento documental 	Instrumento: Cuestionario Ficha de recopilación		
Problema Específico 5. ¿Cómo Shitsuke (disciplina) mejora la gestión documental de una empresa de seguridad?	Objetivo Específico 5. Capacitar y proponer mejoras en la gestión documental mediante Shitsuke (disciplina) en la empresa Prosegur Activa Perú S.A.	Hipótesis Específica 5. La capacitación en Shitsuke (disciplina) mejora la gestión documental de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.						

Anexo No. 2 - Cuestionario

Área de trabajo: Fecha:

Estimado colaborador el presente cuestionario tiene por objetivo conocer sus apreciaciones sobre la gestión documental. Responda con total sinceridad ya que de sus respuestas se propondrá la implementación de la metodología de las 5S. Marque con un aspa (X) en la escala la respuesta a la afirmación planteada.

5S					
SEIRI (CLASIFICAR)	SIEMPRE	MUCHAS VECES	POCAS VECES	NUNCA	NO SABE
1. Se optimizan los espacios de las áreas de las oficinas administrativas.					
2. Se acceden rápidamente a documentos y otros para el trabajo diario.					
3. Se tienen todos los documentos de gestión clasificados por ítems.					
4. La empresa cuenta con todos los documentos de gestión. (ROF, MOF, RIT y otros)					
SEITON (ORGANIZAR)	SIEMPRE	MUCHAS VECES	POCAS VECES	NUNCA	NO SABE
5. Se dispone de estantería (ubicación) adecuada para cada documento de gestión.					
6. Se organizan por equipos de trabajo para sistematizar los documentos.					
7. El lugar donde se encuentran los documentos son ordenados.					
SEISO (LIMPIAR)	SIEMPRE	MUCHAS VECES	POCAS VECES	NUNCA	NO SABE
8. El lugar donde se encuentran los documentos es limpio.					
9. Las oficinas donde se ubican los documentos son ambientes limpios.					
SEIKETSU (NORMALIZAR)	SIEMPRE	MUCHAS VECES	POCAS VECES	NUNCA	NO SABE
10. Se mantienen las buenas prácticas y los conocimientos para resguardar los documentos.					
11. Se cuenta con un sistema de gestión documental.					
12. El área de TICs apoya a la gestión documental.					
SHITSUKE (DISCIPLINA)	SIEMPRE	MUCHAS VECES	POCAS VECES	NUNCA	NO SABE
13. Se tiene una cultura y disciplina para el manejo de los documentos.					
14. Se realizan mediciones de control documental.					

GESTIÓN DOCUMENTAL					
INFORMACIÓN	SIEMPRE	MUCHAS VECES	POCAS VECES	NUNCA	NO SABE
1. Los documentos están al alcance de los usuarios.					
2. Se cuenta con sistemas de seguridad documental.					
3. Se cuentan con documentos confiables para la toma de decisiones.					
RECURSOS	SIEMPRE	MUCHAS VECES	POCAS VECES	NUNCA	NO SABE
4. Los recursos tecnológicos se encuentran actualizados.					
5. Los recursos de búsqueda de información están disponibles.					
6. Se custodian documentos con una antigüedad de diez años.					
PROCESOS	SIEMPRE	MUCHAS VECES	POCAS VECES	NUNCA	NO SABE
7. Se tienen claros los procesos de gestión documental.					
8. Se tiene claro la gestión de documentos en manuales.					
9. Se realizan actividades de seguimientos de documentos.					

Gracias

Anexo No. 3 - Formulario de recopilación de información

FILOSOFÍA DE GESTIÓN					
N°	Información requerida	¿Tiene?		Ubicación diagnóstica	Ubicación correcta
		SI	NO		
1	Estatuto	X		Gerencia	Gerencia
2	Plan estratégico	X		Gerencia	Oficina de Planificación
3	Cuadro de Mando Integral (Balanced scorecard)	X		Gerencia	Oficina de Planificación
4	Modelo de gestión	X		Gerencia	Oficina de Planificación

ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN					
N°	Información requerida	¿Tiene?		Ubicación diagnóstica	Ubicación correcta
		SI	NO		
5	Organigrama	X		Oficina de Planificación	Oficina de Planificación
6	Mapa de Procesos	X		Gerencia	Oficina de Planificación
7	Manual de organización y funciones	X		Oficina de Planificación	Oficina de Planificación
8	Manual de responsabilidades		X	No tiene	Oficina de Planificación
9	Manual de procedimiento (protocolo)	X		Oficina de Personal	Oficina de Planificación
10	Cuadro de asignación de personal	X		Oficina de Personal	Oficina de Personal
11	Reglamento de trabajo para personal de seguridad	X		Área de seguridad	Oficina de Personal
12	Reglamento de trabajo para personal de oficina	X		Oficina de Personal	Oficina de Personal
13	Presupuesto anual	X		Oficina de Contabilidad	Oficina de Finanzas

Anexo No. 4 - Validación de expertos



EVALUACIÓN DE EXPERTOS*

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación la investigación: PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5S PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD - 2019. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					15	
SUMATORIA TOTAL		15				

Observaciones: Aplicación inmediata.

Atentamente,



Mg. María Cristina Ramos Toledo



EVALUACIÓN DE EXPERTOS*

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación la investigación: PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5S PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD - 2019. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				3	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				3	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				3	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					4
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					4
SUMATORIA PARCIAL					9	8
SUMATORIA TOTAL		17				

Observaciones: Puede aplicarlo.

Atentamente,



Lic. Elizabeth Miriam Gómez Cortez
DNI 21079922

EVALUACIÓN DE EXPERTOS*

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación la investigación: PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5S PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD - 2019. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				3	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					4
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				3	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					4
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					4
SUMATORIA PARCIAL					6	12
SUMATORIA TOTAL		18				

Observaciones: Aplicación inmediata.

Atentamente,



Mg. Walter Valenzuela Soto
DNI 19837598

EVALUACIÓN DE EXPERTOS*

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación la investigación: PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5S PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD - 2019. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación

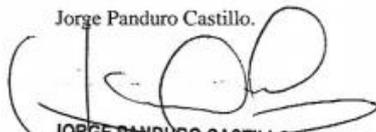
A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					4
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					4
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				3	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					4
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					4
SUMATORIA PARCIAL					3	16
SUMATORIA TOTAL		19				

Observaciones: Sera de gran aporte para la gestión.

Atentamente,

Jorge Panduro Castillo.



JORGE PANDURO CASTILLO
Supervisor de Cuentas Nuevas
PROSEGUR ACTIVA

EVALUACIÓN DE EXPERTOS*

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación la investigación: PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5S PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD - 2019. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

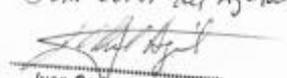
- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				3	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				3	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					4
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					4
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					4
SUMATORIA PARCIAL					6	12
SUMATORIA TOTAL		18				

Se debe proceder con la implementación a la brevedad posible.

Atentamente,
Juan Carlos del Aguila

Juan Carlos del Aguila

Juan Carlos del Aguila
Gerente Nacional de Operaciones
PROBEGUR ALARMAS PERÚ

EVALUACIÓN DE EXPERTOS*

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación la investigación: PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5S PARA MEJORAR LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD - 2019. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

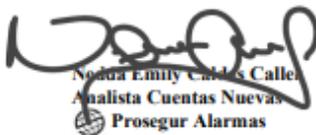
- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				3	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					4
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					4
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				3	
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					4
SUMATORIA PARCIAL					6	12
SUMATORIA TOTAL		18				

Observaciones: Conforme con Implementar propuesta.

Atentamente,
Nedda E. Caldas Caller
DNI 45025632



Nedda Emily Caldas Calle
Analista Cuentas Nuevas
Prosegur Alarms

Anexo No. 5 - Carta de autorización de la empresa

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA



Yo Federico Bagedelli, identificado con CE 0001189034, en mi calidad de Gerente General y Apoderado de la empresa Prosegur Activa S.A con R.U.C N° 20517930998 ubicada en la ciudad de Lima

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Jorge Armando Panduro Castillo, identificado con DNI N° 40617987, quien ejerce el cargo de Supervisor de Cuentas Nuevas en nuestra empresa PROSEGUR ACTIVA PERÚ S.A, para que pueda utilizarse la siguiente información de la empresa: “Propuesta de implementación de la 5S en una empresa de Seguridad” con la finalidad de que en su calidad de egresado de la Carrera profesional de Administración de su entidad, pueda desarrollar su Trabajo de Investigación, Tesis o Trabajo de suficiencia profesional, para optar al grado de Bachiller, Maestro, Doctor o Título Profesional de la carrera en mención

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

Ficha RUC

*Vigencia de Poder (Para informes de suficiencia profesional)

Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, Trabajo de Investigación o Trabajo de Suficiencia Profesional).

* Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad del trámite durante la coyuntura de emergencia – Covid19, se debe de omitir la “Vigencia de Poder” requerido para los informes de Suficiencia Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una “X” la opción seleccionada.

Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

Mencionar el nombre de la empresa.

Federico Bagedelli
Apoderado
Prosegur Activa Perú S.A.

Firma y sello del Representante Legal
CE: 0001189034

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Egresado
DNI: 40617987

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	05	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	20/05/2020				



1. LVGE:

- CIA. DE SEGURIDAD PROSEGUR S.A., con RUC N° 20100148162, con domicilio en Av. Morro Solar N° 1086, Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima.

2. VIGILANCIA:

- PROSEGURIDAD PERÚ S.A., con RUC N° 20100155371, con domicilio en Av. Los Próceres N° 250, Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima.
- PROSEGURIDAD S.A., con RUC N° 2010155588, con domicilio en Av. Los Próceres N° 250, Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima.

3. ALARMAS:

- PROSEGUR ACTIVA PERÚ S.A., con RUC N° 20517930998 con domicilio en Av. República de Panamá N° 3890, Surquillo, provincia y departamento de Lima.

4. TECNOLOGÍA DE SEGURIDAD:

- PROSEGUR TECNOLOGÍA S.A., con RUC N° 20514431281, con domicilio en Calle Ricardo Angulo Ramirez, N° 739, Corpac, San Isidro, provincia y departamento de Lima.

5. OTRAS EMPRESAS:

- PROSEGUR CAJEROS S.A., con RUC N° 20514431109, con domicilio en Calle La Chira N° 103, Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima.
- PROSEGUR SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A., con RUC N° 20547697848, con domicilio en Av. Los Próceres N° 250, Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima.
- FUNDACION PROSEGUR, con RUC N° 20551766714, con domicilio en Calle La Chira N° 103, Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima.
- PROSEGUR GESTION DE ACTIVOS S.A., con RUC N° 20547704640, con domicilio en Av. Los Próceres N° 250, Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima.

Anexo No. 06

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5 “S” EN PROSEGUR ACTIVA PERÚ S.A.

1. Presentación.

Habiendo realizado la investigación que antecede donde se ven las intenciones cambio y en muchos casos cambios sustanciales para una mejor gestión documental, la siguiente propuesta tiene como objetivo diseñar un programa de implementación de las 5S en Prosegur Activa Perú, para tal efecto se clasificará y ordenará el acervo documental en espacios y/o lugares de trabajo del personal al alcance de los usuarios, con ambientes agradables y armónicos para el desarrollar de manera eficiente la gestión documental.

2. Sensibilización.

Los 20 colaboradores administrativos ya fueron capacitados en esta metodología; pero se está programando al inicio de este programa otra capacitación esta vez enfocada a la aplicación de esta herramienta, para tal efecto se cuenta con la autorización de gerencia general y el presupuesto respectivo, la que contará con la capacitación mediante un curso-taller de la empresa Kaizen Certification con el tema: “Implementación de las 5S como base de la mejora continua en los sistemas de gestión”, la que tendrá tres sesiones de dos horas cada una in house.

La capacitación tendrá como objetivo sembrar la semilla de la mejora continua (Kaizen) en Prosegur Activa Perú S.A. por ser una metodología práctica los resultados serán inmediatos. Esto motivará al personal que aún no está acostumbrado a lograr objetivos de mediano y largo plazo realizarlo a corto plazo.

Este proceso de sensibilización conducirá a un cambio de cultura organizacional y a su vez a mejorar el ambiente laboral; dado que las 5S, traen consigo la seguridad y el bienestar del empleado.

Debido a que es un compromiso de todos lograr que éste sea implementado de la gestión documental en las oficinas administrativas, esta debe de seguir implementándose a nivel general de la empresa Prosegur Activa Perú S.A.

3. Implementación del Programa.

Este se realizará en forma concertada con los colaboradores y Gerencia General en las oficinas donde se ubica el acervo documental, para tal efecto se les hará notar como en la capacitación anterior la importancia del compromiso y responsabilidad que éste trae consigo, en beneficio de la empresa y del mismo personal ya que esta herramienta lo puede adaptar a su hogar u otras circunstancias.

4. Evaluación del Programa o Monitoreo.

Para definir los resultados, se requerirá de una evaluación y un control periódico del programa 5S, que permita establecer los cambios que sean requeridos para lograr su efectividad. Además de ello se incentivará a la oficina mejor implementada que cumple con los requisitos de las 5S.

5. Seguimiento del Programa.

Está relacionado con la evaluación y monitoreo, esta permitirá establecer controles y ajustes al programa conducente a beneficiar al empleado y a Prosegur Activa Perú S.A.

6. Aspectos complementarios

- a. **Elaboración de material didáctico para utilizar en la sensibilización.** Se requiere tener un material propio de sensibilización; para el efecto y con base a los documentos teóricos sobre 5S, esto se llevará a cabo en coordinación con la empresa Kaizen Certification.
- b. **Definición de lineamientos de descarte.** Se elaboraron normas generales y de aplicación de las 5S en aspectos relacionados con el manejo del papel impreso y electrónico, pudiendo ser procedimientos y/o protocolos de la siguiente manera:
- Archivos dependenciales. (material impreso, documentos)
 - Archivos de computador.
 - Material reciclable y no reciclable.
- c. **Cronograma de implementación.**

ETAPAS	2020			Responsable
	OCTUB	NOVIE	DICIE	
Autorización de Gerencia General				Gerencia General
Convenio con Kaizen Certification				Oficina de Capacitación
1er. Taller de sensibilización				Kaizen Certification
Adquisición de muebles y equipos				Oficina de Logística
2do. Taller de implementación				Kaizen Certification
Organización de las áreas				Jefes de áreas
3er. Taller de seguimiento				Kaizen Certification
Premio a la oficina mejor implementada				Gerencia General

Los investigadores

Anexo No. 7 - Interpretación de resultados del cuestionario

5S ANTES DE LA CAPACITACIÓN

Tabla 1

Se optimizan los espacios de las áreas de las oficinas administrativas.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	4	20%
Muchas veces	16	80%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

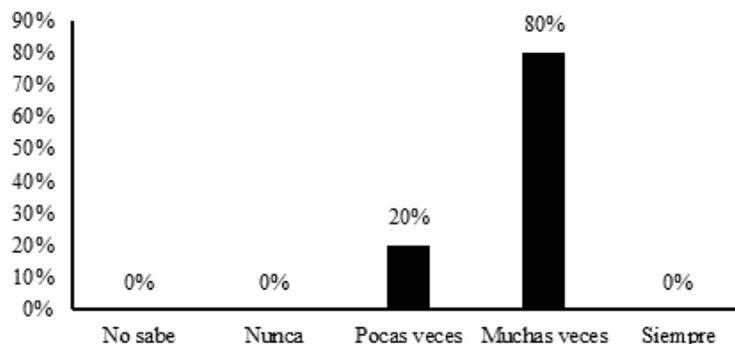


Figura 1. Se optimizan los espacios de las áreas de las oficinas administrativas.
Elaboración: Propia

Según la tabla 01 y Figura 01 se puede apreciar que el 80% de los encuestados manifiesta que muchas veces se optimizan los espacios de las áreas de las oficinas administrativas mientras que un 20% manifiesta pocas veces se optimizan.

Tabla 2

Se acceden rápidamente a documentos y otros para el trabajo diario.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	12	60%
Muchas veces	6	30%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

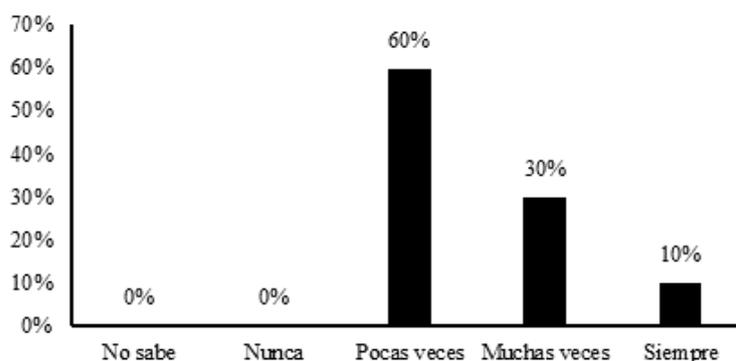


Figura 2. Se acceden rápidamente a documentos y otros para el trabajo diario
Elaboración: Propia

Según la tabla 02 y Figura 02 se puede apreciar que el 60% de los encuestados manifiesta que pocas veces se acceden rápidamente a documentos y otros para el trabajo diario mientras que un 30% manifiesta que muchas veces se acceden rápidamente y un 10% siempre.

Tabla 3

Se tienen todos los documentos de gestión clasificados por ítems.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	6	30%
Muchas veces	14	70%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

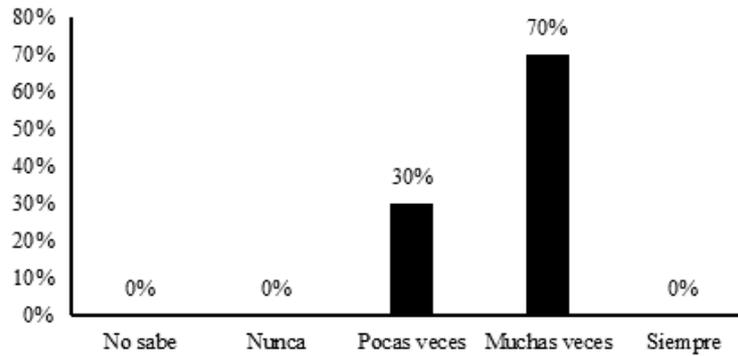


Figura 3. Se tienen todos los documentos de gestión clasificados por ítems.
Elaboración: Propia

Según la tabla 03 y Figura 03 se puede apreciar que el 70% de los encuestados manifiesta que se tienen todos los documentos de gestión muchas veces clasificados por ítems mientras que un 30% manifiesta que pocas veces se tienen los documentos de gestión pocas veces clasificados por ítems.

Tabla 4

La empresa cuenta con todos los documentos de gestión.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	9	45%
Muchas veces	11	55%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

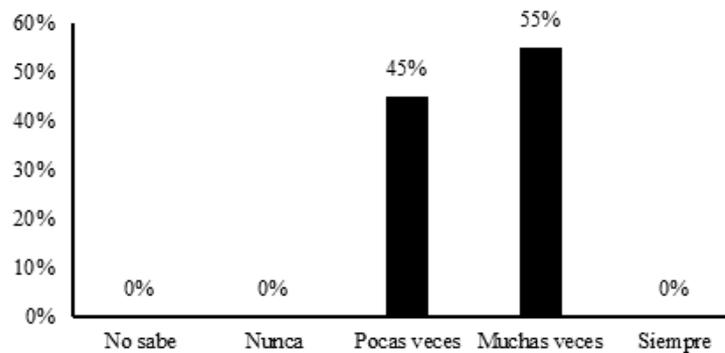


Figura 4. La empresa cuenta con todos los documentos de gestión.
Elaboración: Propia

Según la tabla 04 y Figura 04 se puede apreciar que el 55% de los encuestados manifiesta que muchas veces la empresa cuenta con todos los documentos de gestión mientras que un 45% manifiesta que pocas veces se cuenta con todos los documentos de gestión.

Tabla 5

Se dispone de estantería (ubicación) adecuada para cada documento de gestión.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	9	45%
Muchas veces	11	55%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

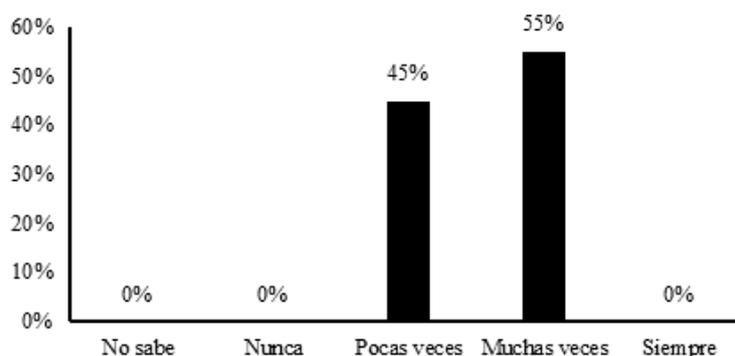


Figura 5. Se dispone de estantería (ubicación) adecuada para cada documento de gestión.

Elaboración: Propia

Según la tabla 05 y Figura 05 se puede apreciar que el 55% de los encuestados manifiesta que muchas veces se dispone de estantería adecuada para cada documento de gestión mientras que un 45% manifiesta que pocas veces se dispone de una estantería adecuada.

Tabla 6

Se organizan por equipos de trabajo para elaborar y sistematizar los documentos.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	7	35%
Muchas veces	12	60%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

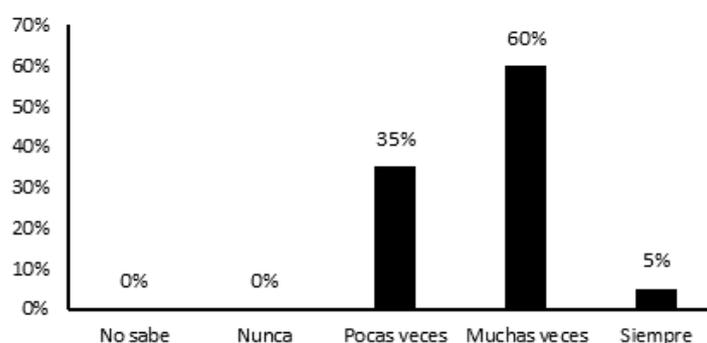


Figura 6. Se organizan por equipos de trabajo para elaborar y sistematizar los documentos.

Elaboración: Propia

Según la tabla 06 y Figura 06 se puede apreciar que el 60% de los encuestados manifiesta que muchas veces se organizan por equipos de trabajo para elaborar y sistematizar los documento, un 35% manifiesta que pocas veces se organizan y un 5% siempre.

Tabla 7

El lugar donde se encuentran los documentos es ordenado.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	11	55%
Muchas veces	9	45%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

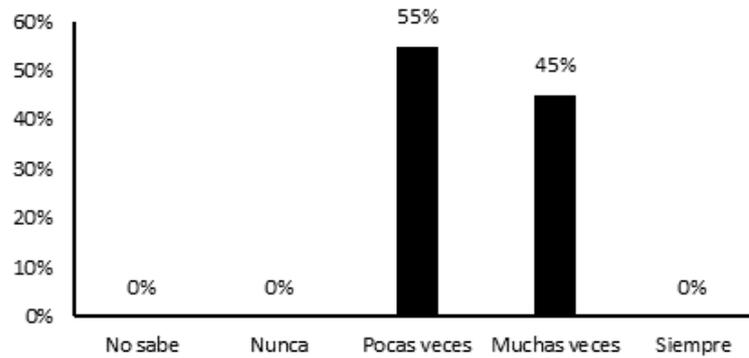


Figura 7. El lugar donde se encuentran los documentos es ordenado.

Elaboración: Propia

Según la tabla 07 y Figura 07 se puede apreciar que el 55% de los encuestados manifiesta que pocas veces el lugar donde se encuentran los documentos es ordenado mientras que un 45% manifiesta que se realiza muchas veces.

Tabla 8

El lugar donde se encuentran los documentos es limpio (gavetas, estantería, archivadores)

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	12	60%
Muchas veces	8	40%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

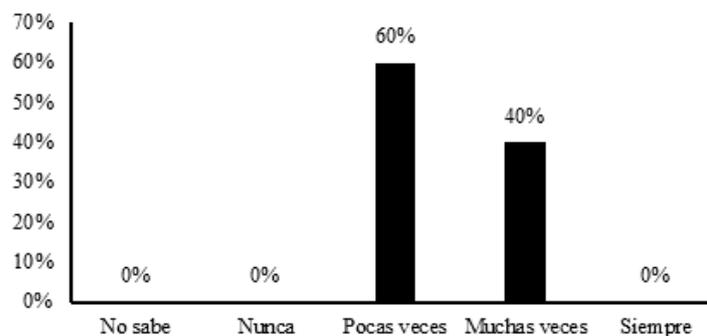


Figura 8. El lugar donde se encuentran los documentos es limpio (gavetas, estantería, archivadores)

Elaboración: Propia

Según la tabla 08 y Figura 08 se puede apreciar que el 25% de los encuestados manifiesta que pocas veces el lugar donde se encuentran los documentos es limpio y un 60% manifiesta que se encuentra limpio muchas veces.

Tabla 9

Las oficinas donde se ubican los documentos es un ambiente limpio.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	12	60%
Muchas veces	7	35%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

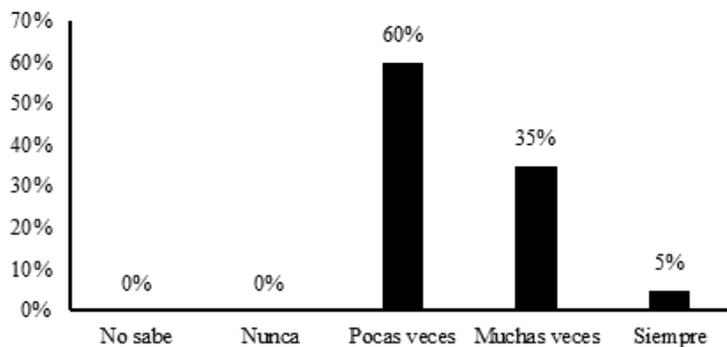


Figura 9. Las oficinas donde se ubican los documentos es un ambiente limpio.
Elaboración: Propia

Según la tabla 09 y Figura 09 se puede apreciar que el 60% de los encuestados manifiesta que pocas veces las oficinas donde se ubican los documentos es un ambiente limpio, un 35% menciona que muchas veces es un ambiente limpio y 5% siempre.

Tabla 10

Se mantienen las buenas prácticas y los conocimientos para resguardar los documentos.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	13	65%
Muchas veces	7	35%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

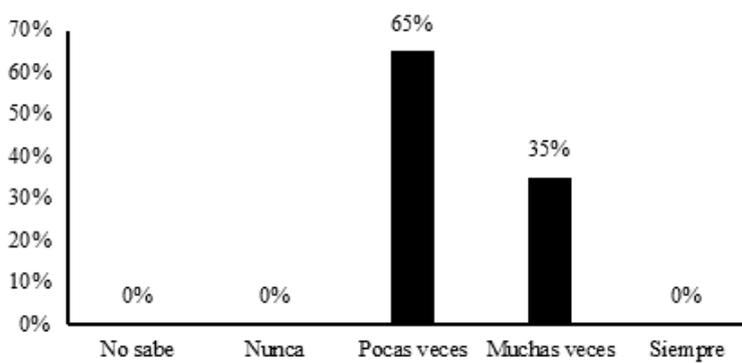


Figura 10. Se mantienen las buenas prácticas y los conocimientos para resguardar los documentos.

Elaboración: Propia

Según la tabla 10 y Figura 10 se puede apreciar que el 65% de los encuestados manifiesta que pocas veces se mantienen las buenas prácticas y los conocimientos para resguardar los documentos mientras que un 35% menciona que muchas veces se mantienen.

Tabla 11

Se cuenta con un sistema de gestión documental

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	14	70%
Muchas veces	6	30%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

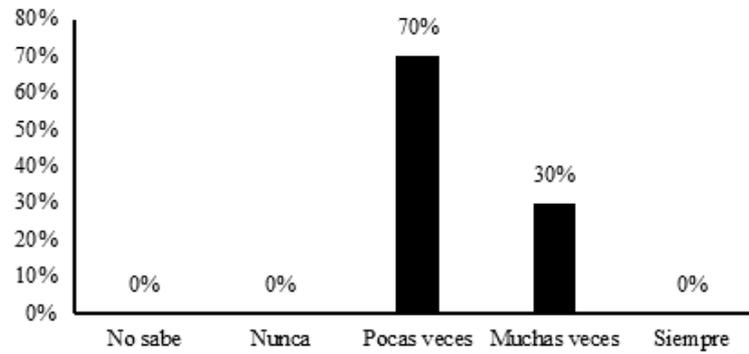


Figura 11. Se cuenta con un sistema de gestión documental
Elaboración: Propia

Según la tabla 11 y Figura 11 se puede apreciar que el 70% de los encuestados manifiesta que pocas veces se cuenta con un sistema de gestión documental mientras que un 30% manifiesta que se cuenta muchas veces con un sistema de gestión documental.

Tabla 12
El área de TICs apoya a la gestión documental

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	12	60%
Muchas veces	8	40%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

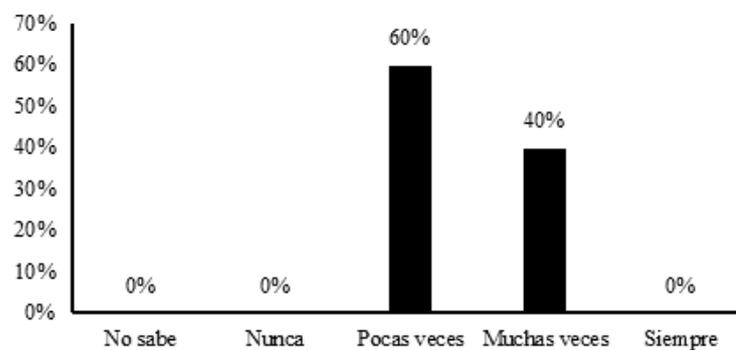


Figura 12. El área de TICs apoya a la gestión documental.
Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Según la tabla 12 y Figura 12 se puede apreciar que el 60% de los encuestados manifiesta que pocas veces el área de TICs apoya a la gestión documental mientras que un 40% menciona que muchas veces apoya a la gestión documental.

Tabla 13
Se tiene una cultura y disciplina para el manejo de los documentos.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	14	70%
Muchas veces	6	30%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

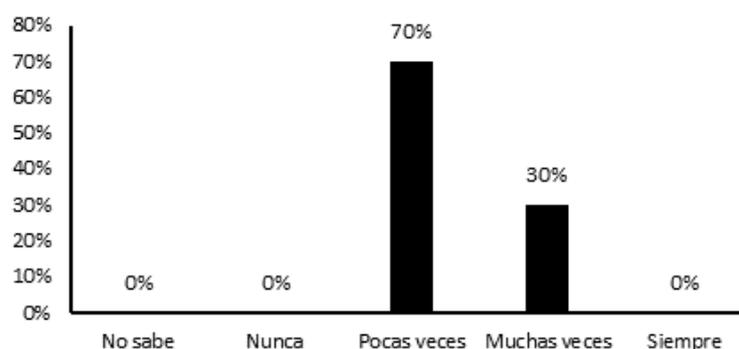


Figura 13. Se tiene una cultura y disciplina para el manejo de los documentos.
Elaboración: Propia

Según la tabla 13 y Figura 13 se puede apreciar que el 70% de los encuestados manifiesta que se tiene pocas veces una cultura y disciplina para el manejo de los documentos mientras que un 30% manifiesta que muchas veces se tiene una cultura y disciplina.

Tabla 14
Se realizan mediciones de control documental

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	13	65%
Muchas veces	7	35%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

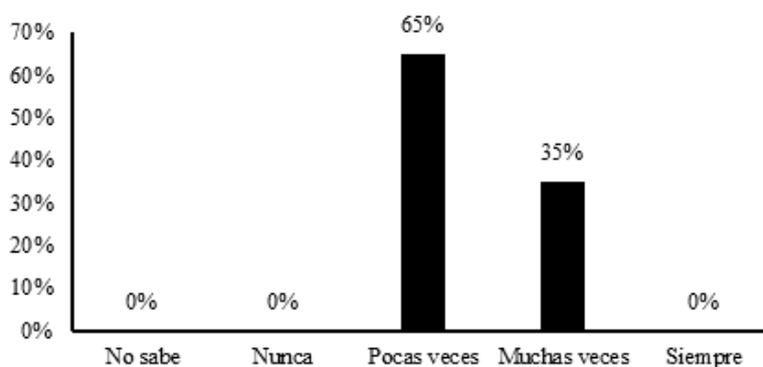


Figura 14. Se realizan mediciones de control documental
Elaboración: Propia

Según la tabla 14 y Figura 14 se puede apreciar que el 65% de los encuestados manifiesta que se tiene pocas veces se realizan las mediciones de control documental mientras que un 35% manifiesta que muchas veces se realizan.

5S DESPUÉS DE LA CAPACITACIÓN

Tabla 15
Se optimizan los espacios de las áreas de las oficinas administrativas.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Muchas veces	4	20%
Siempre	16	80%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

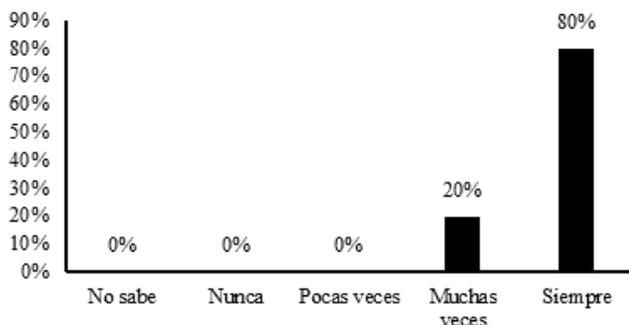


Figura 15. Se optimizan los espacios de las áreas de las oficinas administrativas.
Elaboración: Propia

Según la tabla 15 y Figura 15 se puede apreciar que el 80% de los encuestados manifiesta que siempre se optimizan los espacios de las áreas de las oficinas administrativas mientras que un 20% menciona que muchas veces se optimizan.

Tabla 16
Se acceden rápidamente a documentos y otros para el trabajo diario

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Muchas veces	5	25%
Siempre	15	75%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

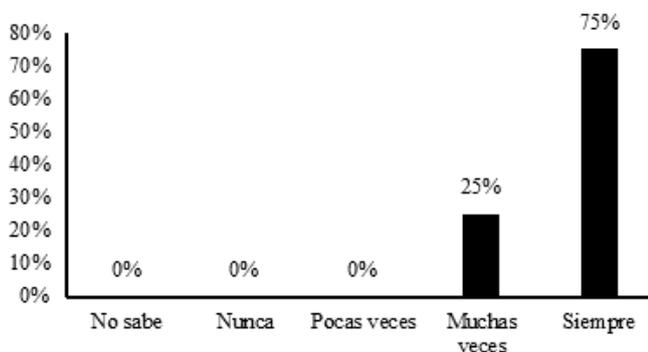


Figura 16. Se acceden rápidamente a documentos y otros para el trabajo diario
Elaboración: Propia

Según la tabla 16 y Figura 16 se puede apreciar que el 75% de los encuestados manifiesta que siempre se acceden rápidamente a documentos y otros para el trabajo diario mientras que un 25% menciona que muchas veces se acceden.

Tabla 17
Se tienen todos los documentos de gestión clasificados por ítems.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Muchas veces	5	25%
Siempre	15	75%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

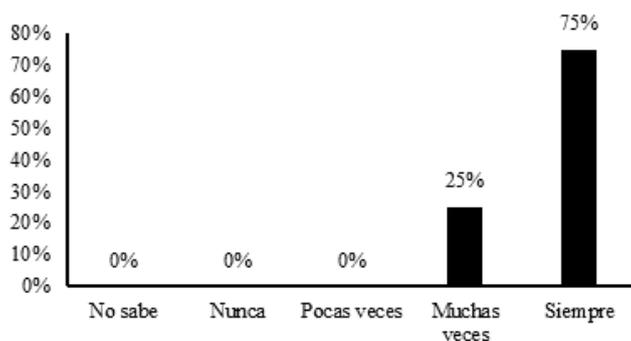


Figura 17. Se tienen todos los documentos de gestión clasificados por ítems.

Elaboración: Propia

Según la tabla 17 y Figura 17 se puede apreciar que el 75% de los encuestados manifiesta que siempre se tienen todos los documentos de gestión clasificados por ítems mientras que un 25% manifiesta que se tienen los documentos de gestión muchas veces clasificados por ítems.

Tabla 18
La empresa cuenta con todos los documentos de gestión.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Muchas veces	6	30%
Siempre	14	70%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

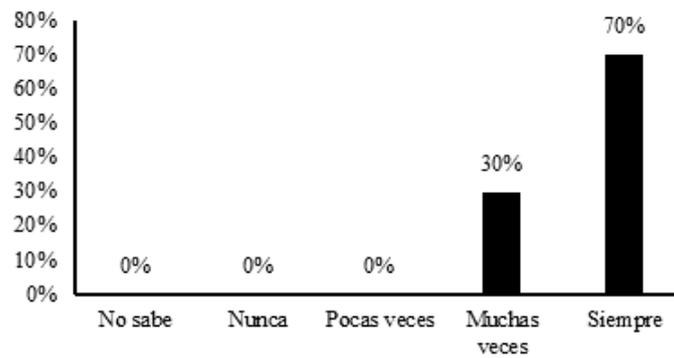


Figura 18. La empresa cuenta con todos los documentos de gestión.
Elaboración: Propia

Según la tabla 18 y Figura 18 se puede apreciar que el 70% de los encuestados manifiesta que siempre la empresa cuenta con todos los documentos de gestión mientras que un 30% manifiesta que muchas veces.

Tabla 19

Se dispone de estantería (ubicación) adecuada para cada documento de gestión.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Muchas veces	5	25%
Siempre	15	75%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

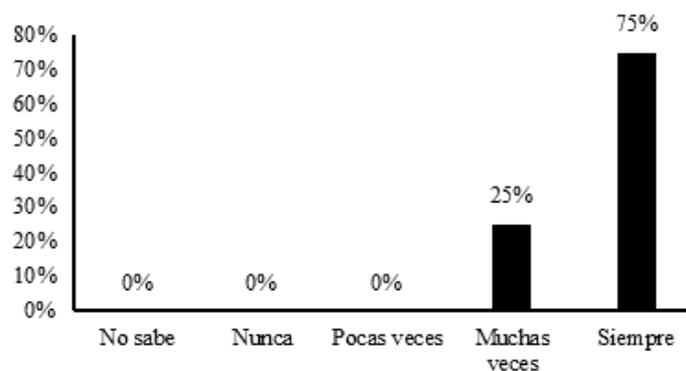


Figura 19. Se dispone de estantería (ubicación) adecuada para cada documento de gestión.
Elaboración: Propia

Según la tabla 19 y Figura 19 se puede apreciar que el 75% de los encuestados manifiesta que siempre se dispone de estantería adecuada para cada documento de gestión mientras que un 25% menciona que muchas veces se dispone de estantería adecuada.

Tabla 20

Se organizan por equipos de trabajo para elaborar y sistematizar los documentos.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Muchas veces	5	25%
Siempre	15	75%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

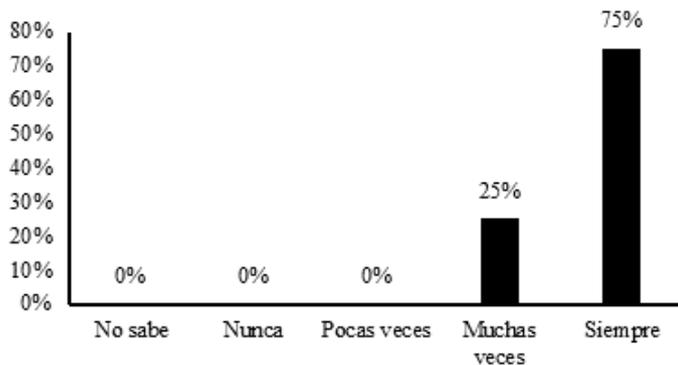


Figura 20. Se organizan por equipos de trabajo para elaborar y sistematizar los documentos.
Elaboración: Propia

Según la tabla 20 y Figura 20 se puede apreciar que el 75% de los encuestados manifiesta que siempre se organizan por equipos de trabajo para elaborar y sistematizar los documentos mientras que un 25% menciona que muchas veces se organizan por equipos.

Tabla 21

El lugar donde se encuentran los documentos es ordenado.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Muchas veces	7	35%
Siempre	13	65%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

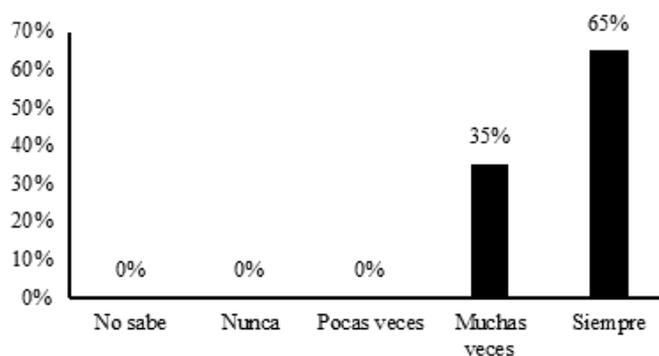


Figura 21. El lugar donde se encuentran los documentos es ordenado.

Elaboración: Propia

Según la tabla 21 y Figura 21 se puede apreciar que el 65% de los encuestados manifiesta que siempre el lugar donde se encuentran los documentos es ordenado mientras que un 35% manifiesta que se realiza muchas veces.

Tabla 22

El lugar donde se encuentran los documentos es limpio (gavetas, estantería, archivadores)

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Muchas veces	5	25%
Siempre	15	75%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

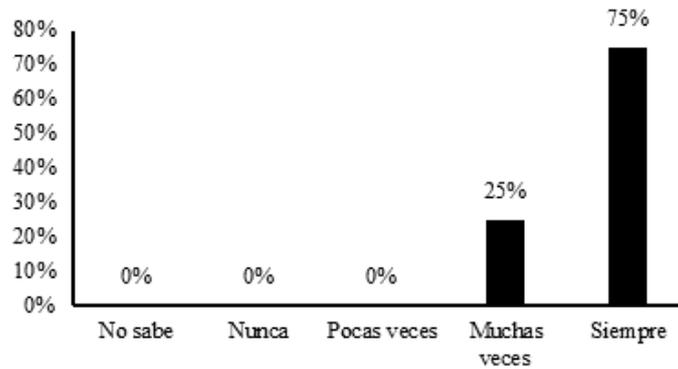


Figura 22. El lugar donde se encuentran los documentos es limpio (gavetas, estantería, archivadores)
Elaboración: Propia

Según la tabla 22 y Figura 22 se puede apreciar que el 75% de los encuestados manifiesta que siempre el lugar donde se encuentran los documentos es limpio y un 25% manifiesta que se encuentra limpio muchas veces.

Tabla 23

Las oficinas donde se ubican los documentos son ambientes limpios.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Muchas veces	8	40%
Siempre	12	60%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

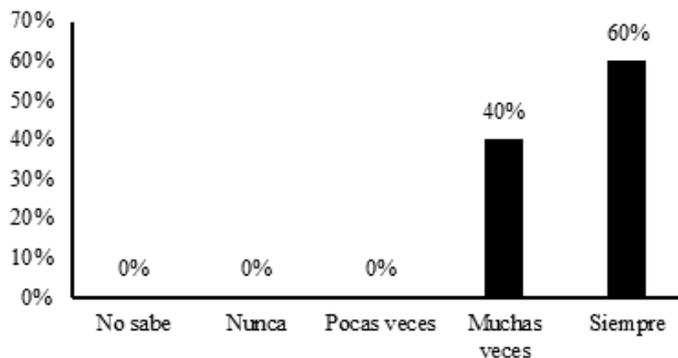


Figura 23. Las oficinas donde se ubican los documentos son ambientes limpios.
Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Según la tabla 23 y Figura 23 se puede apreciar que el 60% de los encuestados manifiesta que siempre en las oficinas donde se ubican los documentos son ambientes limpios y un 40% manifiesta que son ambientes limpios muchas veces.

Tabla 24

Se mantienen las buenas prácticas y los conocimientos para resguardar los documentos.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Muchas veces	5	25%
Siempre	15	75%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

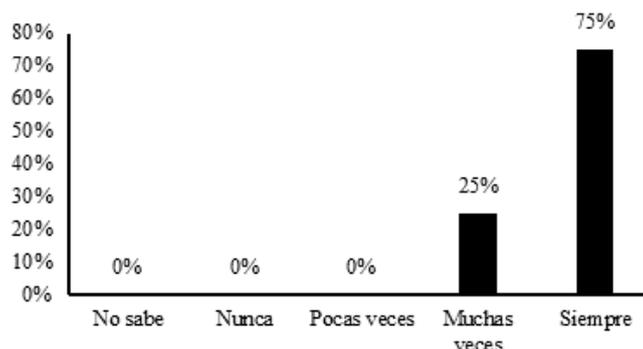


Figura 24. Se mantienen las buenas prácticas y los conocimientos para resguardar los documentos.
Elaboración: Propia

Según la tabla 24 y Figura 24 se puede apreciar que el 75% de los encuestados manifiesta que siempre se mantienen las buenas prácticas y los conocimientos para resguardar los documentos y un 25% manifiesta que se mantienen las buenas prácticas muchas veces.

Tabla 25
Se cuenta con un sistema de gestión documental

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Muchas veces	3	15%
Siempre	17	85%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

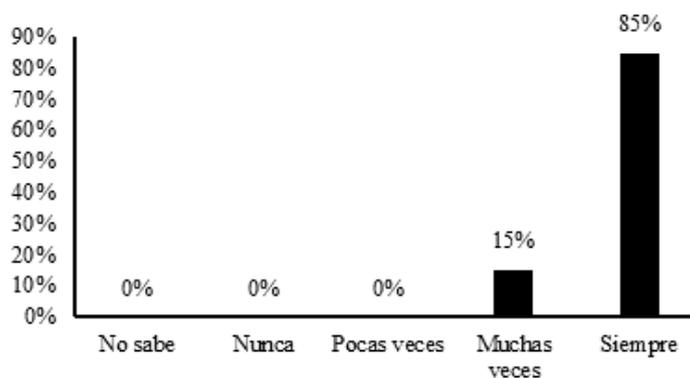


Figura 25. Se cuenta con un sistema de gestión documental
Elaboración: Propia

Según la tabla 25 y Figura 25 se puede apreciar que el 85% de los encuestados manifiesta que siempre se cuenta con un sistema de gestión documental mientras que un 15% manifiesta que se cuenta muchas veces con un sistema de gestión documental.

Tabla 26
El área de TICs apoya a la gestión documental

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Muchas veces	4	20%
Siempre	16	80%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

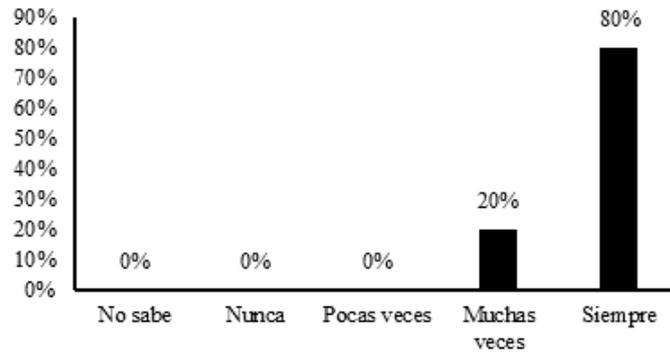


Figura 26. El área de TICs apoya a la gestión documental
Elaboración: Propia

Según la tabla 26 y Figura 26 se puede apreciar que el 80% de los encuestados manifiesta que siempre el área de TICs apoya a la gestión documental mientras que un 20% manifiesta que muchas veces apoya a la gestión documental.

Tabla 27

Se tiene una cultura y disciplina para el manejo de los documentos.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Muchas veces	8	40%
Siempre	12	60%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

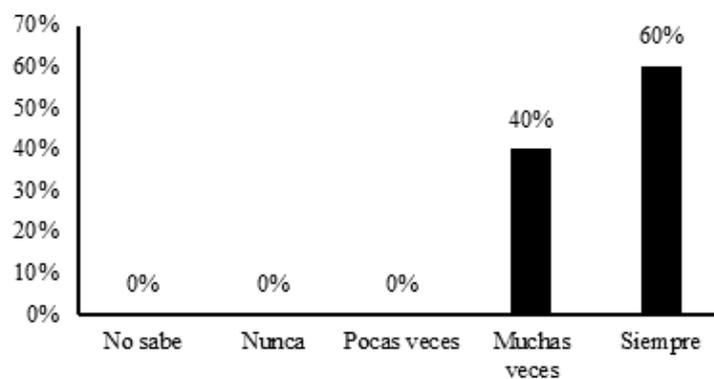


Figura 27. Se tiene una cultura y disciplina para el manejo de los documentos.
Elaboración: Propia

Según la tabla 27 y Figura 27 se puede apreciar que el 60% de los encuestados manifiesta que se tiene siempre una cultura y disciplina para el manejo de los documentos mientras que un 40% manifiesta que muchas veces se tiene una cultura y disciplina.

Tabla 28
Se realizan mediciones de control documental

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Muchas veces	5	25%
Siempre	15	75%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

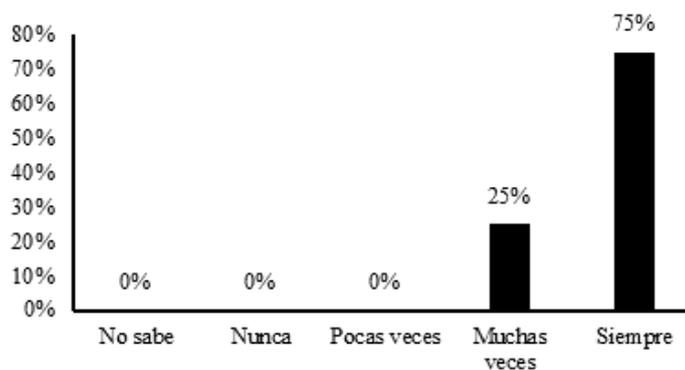


Figura 28. Se realizan mediciones de control documental
Elaboración: Propia

Según la tabla 28 y Figura 28 se puede apreciar que el 75% de los encuestados manifiesta que se tiene siempre use realizan mediciones de control documental mientras que un 25% manifiesta que muchas veces se realizan mediciones.

GESTIÓN DOCUMENTAL ANTES DE LA CAPACITACIÓN EN 5S

Tabla 29

Los documentos están al alcance de los usuarios

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	9	45%
Muchas veces	8	40%
Siempre	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

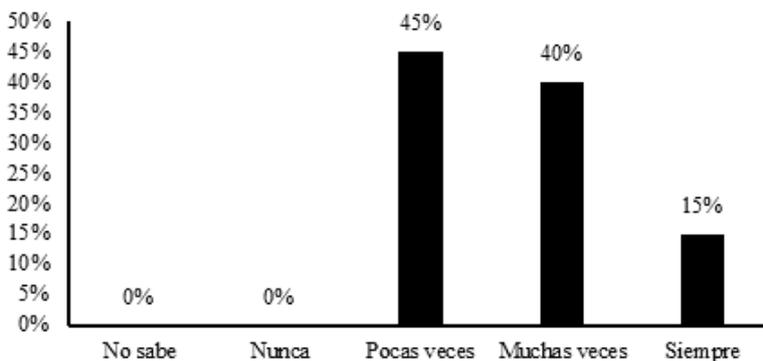


Figura 29. Los documentos están al alcance de los usuarios.
Elaboración: Propia

Según la tabla 29 y Figura 29 se puede apreciar que el 45% de los encuestados manifiesta que los documentos están al alcance de los usuarios pocas veces, 40% señala que muchas veces están al alcance y 15% que siempre.

Tabla 30

Se cuenta con sistemas de seguridad documental.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	7	35%
Muchas veces	13	65%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

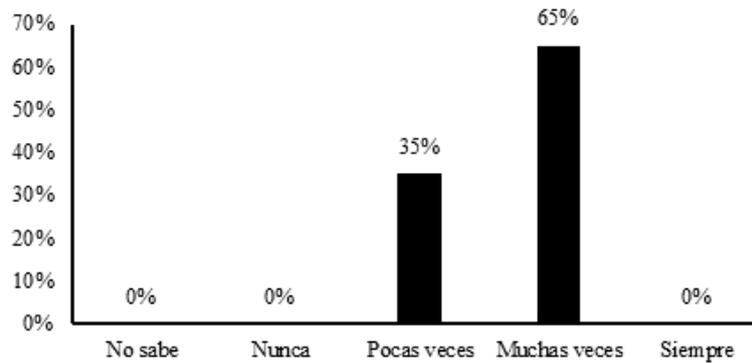


Figura 30. Se cuenta con sistemas de seguridad documental.
Elaboración: Propia

Según la tabla 30 y Figura 30 se puede apreciar que el 65% de los encuestados manifiesta que muchas veces se cuenta con sistemas de seguridad documental mientras que un 35% señala que pocas veces se cuenta con sistemas de seguridad.

Tabla 31

Se cuentan con documentos íntegros y confiables para la TD

Alternativas	f _i	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	7	35%
Muchas veces	13	65%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

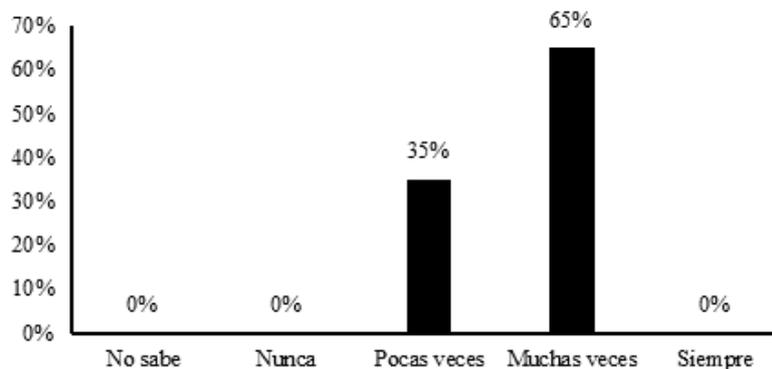


Figura 31. Se cuentan con documentos íntegros y confiables para la TD
Elaboración: Propia

Según la tabla 31 y Figura 31 se puede apreciar que el 65% de los encuestados manifiesta que muchas veces se cuenta con documentos íntegros y confiables para la TD mientras que un 35% señala que pocas veces.

Tabla 32
Los recursos tecnológicos se encuentran actualizados

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	1	5%
Pocas veces	16	80%
Muchas veces	3	15%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

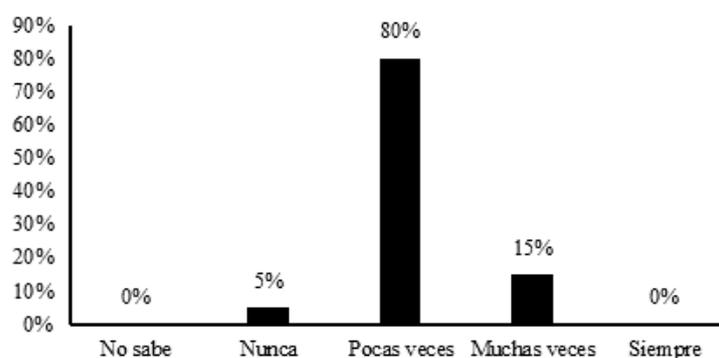


Figura 32. Los recursos tecnológicos se encuentran actualizados

Elaboración: Propia

Según la tabla 32 y Figura 32 se puede apreciar que el 80% de los encuestados manifiesta que pocas veces los recursos tecnológicos se encuentran actualizados, un 15% señala que muchas veces se encuentra actualizados y un 5% menciona que nunca.

Tabla 33
Los recursos de búsqueda de información están disponibles

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	3	15%
Muchas veces	16	80%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

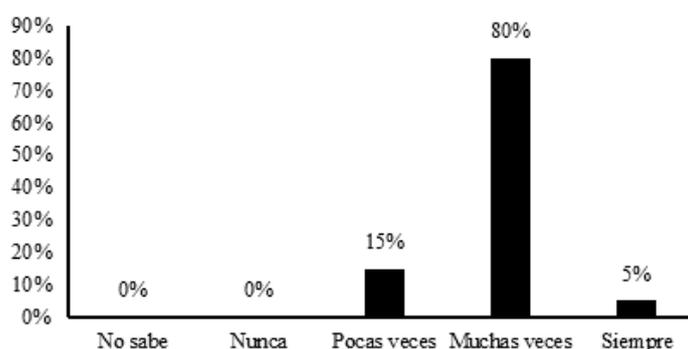


Figura 33. Los recursos de búsqueda de información están disponibles
Elaboración: Propia

Según la tabla 33 y Figura 33 se puede apreciar que el 80% de los encuestados manifiesta que los recursos de búsqueda de información están disponibles muchas veces, el 15% pocas veces y el 3% siempre.

Tabla 34

Se cuentan con áreas para documentos con una antigüedad de diez años.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	7	35%
Muchas veces	12	60%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

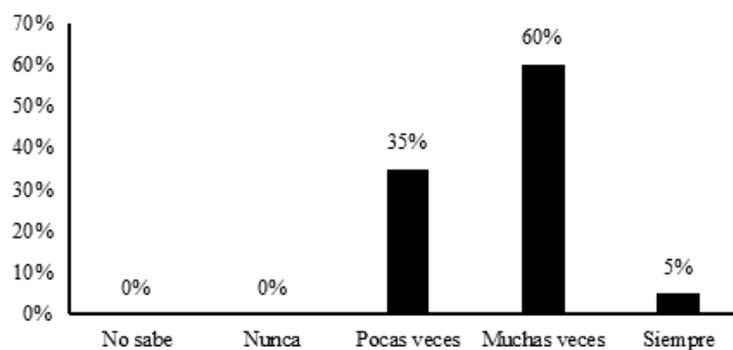


Figura 34. Se cuentan con áreas para documentos con una antigüedad de diez años.
Elaboración: Propia

Según la tabla 34 y Figura 34 se puede apreciar que el 60% de los encuestados manifiesta que muchas veces se cuentan con áreas para documentos con una antigüedad de diez años, el 35% pocas veces y el 5% siempre.

Tabla 35
Se tienen claros los procesos de gestión documental.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	2	10%
Muchas veces	17	85%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

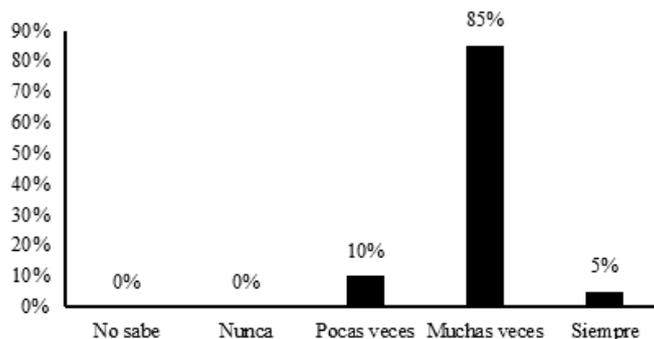


Figura 35. Se tienen claros los procesos de gestión documental.
Elaboración: Propia

Según la tabla 35 y Figura 35 se puede apreciar el 85% de los encuestados manifiesta que tienen claro los procesos de gestión documentos muchas veces, el 10% pocas veces y el 5% siempre.

Tabla 36
Se tiene claro la gestión de documentos en manuales.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	4	20%
Muchas veces	16	80%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

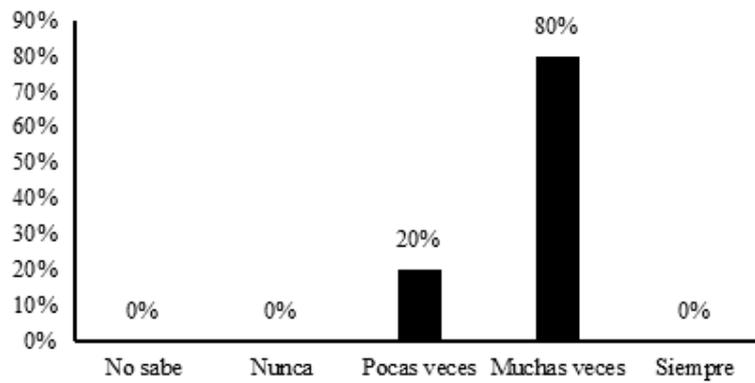


Figura 36. Se tiene claro la gestión de documentos en manuales.
Elaboración: Propia

Según la tabla 36 y Figura 36 se puede apreciar el 80% de los encuestados manifiesta que se tiene claro la gestión de documentos en manuales muchas veces mientras que un 20% señala que pocas veces se tiene claro.

Tabla 37

Se realizan actividades de seguimientos de documentos.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	6	30%
Muchas veces	14	70%
Siempre	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

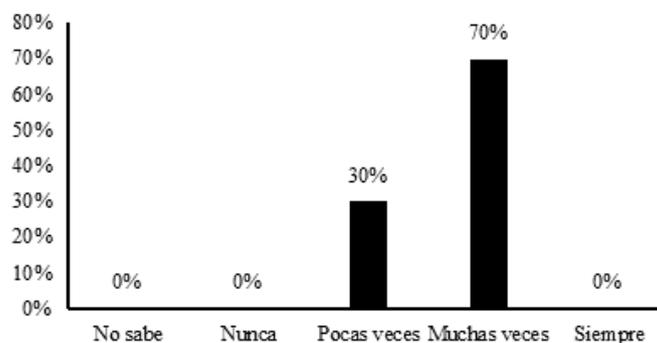


Figura 37. Se realizan actividades de seguimientos de documentos.
Elaboración: Propia

Según la tabla 37 y Figura 37 se puede apreciar el 70% de los encuestados manifiesta que muchas veces se realizan las actividades de seguimiento de documentos mientras que un 30% señala que pocas veces se realizan actividades de seguimiento.

GESTIÓN DOCUMENTAL DESPUÉS DE LA CAPACTACIÓN EN 5S

Tabla 38

Los documentos están al alcance de los usuarios

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Muchas veces	12	60%
Siempre	8	40%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

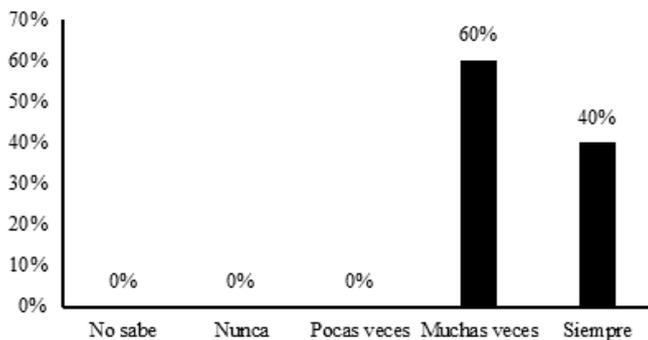


Figura 38. Los documentos están al alcance de los usuarios
Elaboración: Propia

Según la tabla 38 y Figura 38 se puede apreciar que el 60% de los encuestados manifiesta que los documentos están al alcance de los usuarios muchas veces mientras que el 30% señala que siempre están al alcance de los usuarios.

Tabla 39

Se cuenta con sistemas de seguridad documental.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	1	5%
Muchas veces	13	65%
Siempre	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

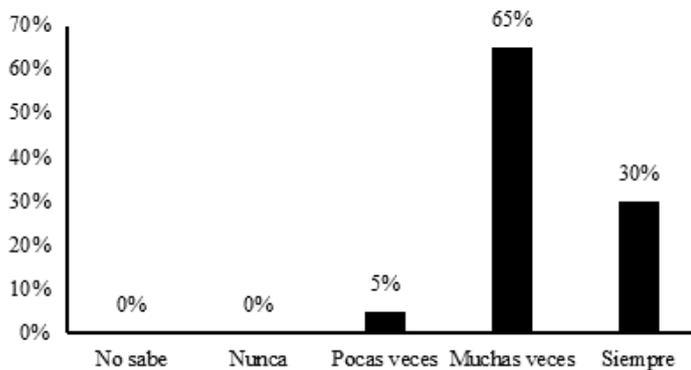


Figura 39. Se cuenta con sistemas de seguridad documental.
Elaboración: Propia

Según la tabla 39 y Figura 39 se puede apreciar que el 65% de los encuestados manifiesta que muchas veces se cuenta con sistemas de seguridad documental, un 30% señala que siempre se cuenta con sistemas de seguridad y un 5% menciona que siempre.

Tabla 40

Se cuentan con documentos íntegros y confiables para la TD.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Muchas veces	8	40%
Siempre	12	60%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

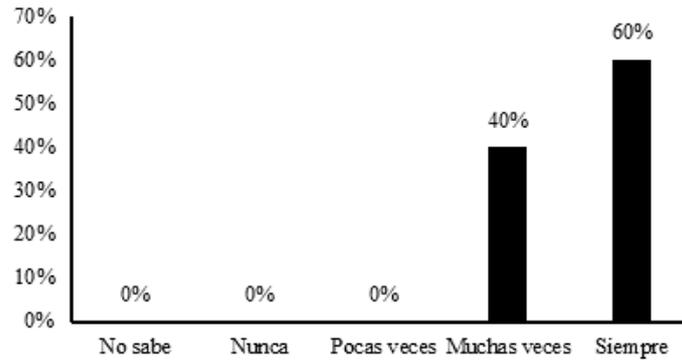


Figura 40. Se cuentan con documentos íntegros y confiables para la TD.
Elaboración: Propia

Según la tabla 40 y Figura 40 se puede apreciar que el 60% de los encuestados manifiesta que siempre se cuentan con documentos íntegros y confiables para la TD mientras que un 40% menciona que muchas veces.

Tabla 41
Los recursos tecnológicos se encuentran actualizados

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Muchas veces	17	85%
Siempre	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

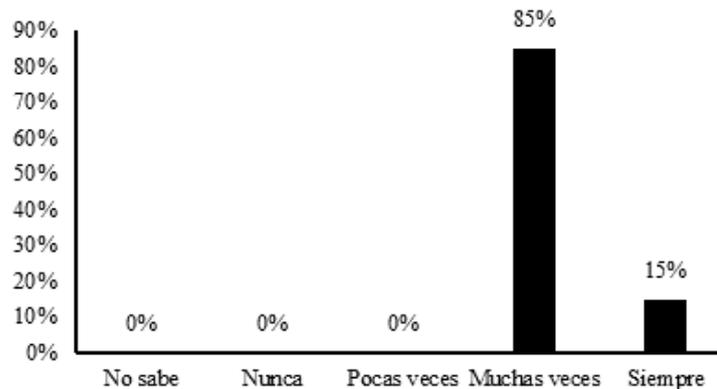


Figura 41. Los recursos tecnológicos se encuentran actualizados
Elaboración: Propia

Según la tabla 41 y Figura 41 se puede apreciar que el 85% de los encuestados manifiesta que muchas veces los recursos tecnológicos se encuentran actualizados mientras que un 15% menciona que siempre.

Tabla 42
Los recursos de búsqueda de información están disponibles

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Muchas veces	17	85%
Siempre	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

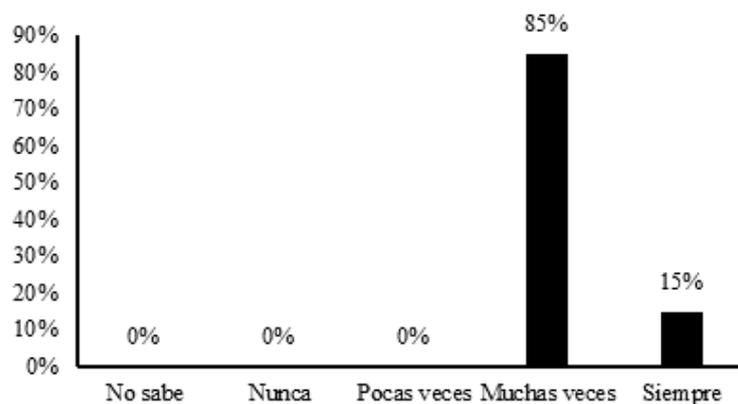


Figura 42. Los recursos de búsqueda de información están disponibles
Elaboración: Propia

Según la tabla 42 y Figura 42 se puede apreciar que el 85% de los encuestados manifiesta que los recursos de búsqueda de información están disponibles muchas veces y el 15% manifiesta que siempre están disponibles.

Tabla 43
Se cuentan con áreas para documentos con una antigüedad de diez años.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Muchas veces	13	65%
Siempre	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

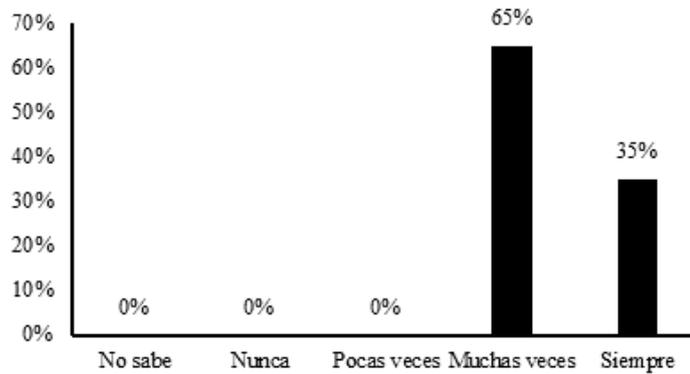


Figura 43. Se cuentan con áreas para documentos con una antigüedad de diez años.
Elaboración: Propia

Según la tabla 43 y Figura 43 se puede apreciar que el 65% de los encuestados manifiesta que muchas veces se cuentan con áreas para documentos con una antigüedad de diez años y el 35% manifiesta que siempre se cuentan con áreas para documentos.

Tabla 44
Se tienen claros los procesos de gestión documental.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Muchas veces	15	75%
Siempre	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

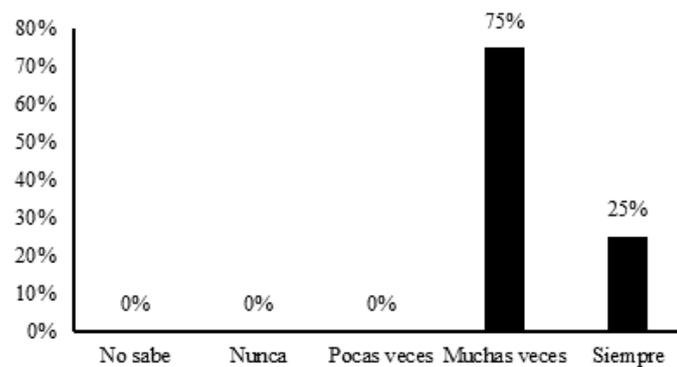


Figura 44. Se tienen claros los procesos de gestión documental.
Elaboración: Propia

Según la tabla 44 y Figura 44 se puede apreciar el 75% de los encuestados manifiesta que tienen claro los procesos de gestión documentos muchas veces mientras que el 25% manifiesta que siempre se tienen claros.

Tabla 45
Se tiene claro la gestión de documentos en manuales.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Muchas veces	9	45%
Siempre	11	55%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

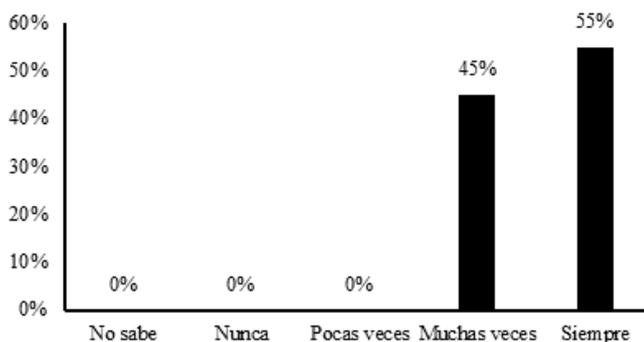


Figura 45. Se tiene claro la gestión de documentos en manuales.
Elaboración: Propia

Según la tabla 45 y Figura 45 se puede apreciar el 55% de los encuestados manifiesta que siempre se tiene claro la gestión de documentos en manuales mientras que el 45% manifiesta que muchas veces se tiene claro.

Tabla 46
Se realizan actividades de seguimientos de documentos.

Alternativas	fi	%
No sabe	0	0%
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
Muchas veces	10	50%
Siempre	10	50%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

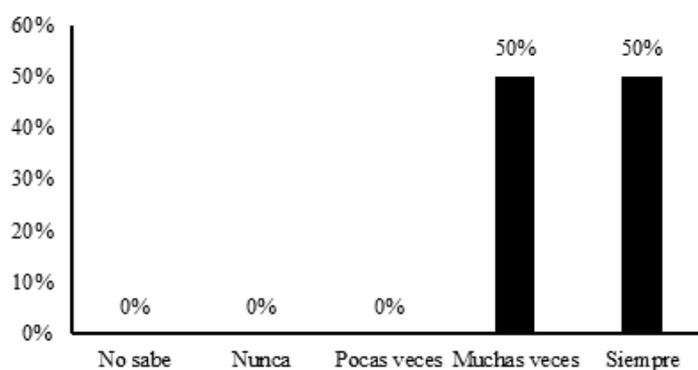


Figura 46. Se realizan actividades de seguimientos de documentos.
Elaboración: Propia

Según la tabla 46 y Figura 46 se puede apreciar el 50% de los encuestados manifiesta que siempre se realizan actividades de seguimientos de documentos mientras que el 50% manifiesta que muchas veces se realizan actividades.